

# PERINNÄN OHJEISTUS JA SEN KEHITTÄMINEN

Case: Realia Isännöinti Oy, Kirjanpitokeskus



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

Hämeen ammattikorkeakoulu, syksy 2013

Paula Tiinus

HÄMEENLINNA  
Liiketalouden koulutusohjelma

**Tekijä**

Paula Tiinus

**Vuosi** 2013

**Työn nimi**

Perinnän ohjeistus ja sen kehittäminen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda toimeksiantajayrityksen työntekijöille ajantasainen ja työntekijöiden tarpeita palveleva ohjeistus perinnän hoitamisesta. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään yhdenmukaiset toimintamallit, jonka mukaan perintäasiat tulisi hoitaa. Lisäksi kartoitettiin työntekijöiden toiveita uuteen ohjeistukseen. Tutkimus toteutettiin valtakunnallisella tasolla, ja toimeksiantajana oli Realia Isännöinti Oy Kirjanpito-keskus.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käytiin läpi koko perinnän kaari. Enimmäkseen lähteenä toimivat perintään liittyvä kirjallisuus ja laki sekä muut viralliset aiheeseen liittyvät internetsivut. Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin kahdessa vaiheessa. Ensin lähetettiin 11 valitulle työntekijälle sähköinen kysely, jossa kartoitettiin perinnän ohjeistuksen nykytilaa ja toiveita uuteen ohjeistukseen. Kyselyn tuloksia hyödynnettiin asiantuntijahaastatteluiden pohjana, jotka toteutettiin kahdelle asiantuntijalle. Tutkimuksen toiminnallinen osuus toteutettiin keräämällä aineistoa niin asiantuntijahaastatteluista kuin teoriasta. Perinnän ohjeistuksen ulkomuodossa ja asiasisällössä noudatettiin työntekijöiden toiveita, jotka tulivat ilmi työntekijäkyselyiden kautta.

Kyselyyn saatiin vastaus kaikilta osallistuneilta. Keskeisimpiä tuloksia oli se, että nykyinen ohjeistus nähdään informaatiotasoltaan puutteellisenä ja nykyiseen perinnän ohjeistukseen toivottiin koko perinnän kaari sekä selkeät toimintamallit, joiden mukaan toimia eri perinnän vaiheissa. Tutkimuksen tärkeimpänä johtopäätöksenä nähtiin, että työntekijöiden perintäkoulutuksen ja kokemuksen puutteellisuuden vuoksi työntekijät tarvitsevat tulevaisuudessa yksityiskohtaisempaa ja yhdenmukaisempaa ohjeistusta perintäasioiden hoitamisessa. Ohjeistuksen tulisi tukea heidän työtänsä riittävällä tasolla. Ohjeistus toteutettiin koko perinnän kaaresta. Siinä otettiin huomioon eri toimintamallit yrityksen sisällä.

**Avainsanat** Perintä, perinnän kaari, vapaaehtoinen ja oikeudellinen perintä

**Sivut** 53 s. + liitteet 19 s.

HÄMEENLINNA  
Degree Programme in Business Economics

---

**Author**

Paula Tiinus

**Year** 2 013

**Subject of Bachelor's thesis**

Developing the Instructions of Collection

---

## ABSTRACT


The aim of this thesis was to develop updated instructions for collection meeting the needs and wishes of the employees. The main purpose was to examine collection in the case company in order to find consistent patterns to practice collection and to explore the options for conducting the instructions so that they would be useful for the employees in the future. The thesis was carried out on the national level and was commissioned by Realia Isännöinti Oy Kirjanpitokeskus.

The theory part of this thesis consists of the whole circle of collection. Mostly the sources were from literature and legislation but also some other official websites were used. The empirical part of this thesis was carried out in two stages. First there was a questionnaire that was sent to selected employees and it was supposed to find out the current state of the instructions of collection and wishes for the instructions to come. The results of this questionnaire were utilized in the next part of the thesis which was the interviews of the two professionals. The functional part of this thesis was carried out by combining both theory and the information received in the professional interviews. The content and the layout of the instructions were implemented according to employees' wishes received from the results of the questionnaire.

The answers for the questionnaire were given by all the participants. The most important outcomes were that the current instructions are not appreciated due to the lack of information. Employees pointed out that they needed more detailed and informative instructions and also consistent patterns to follow. The most important conclusion was that the lack of the knowledge and education concerning collection matters will lead to a need for more detailed and consistent instructions. The instructions were implemented to cover the whole process of collection and different patterns that are used in the company.

**Keywords** Collection, the circle of the collection, voluntary and legal collecting.

**Pages** 53 p. + appendices 19 p.



# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	ISÄNNÖINTIALA.....	3
2.1	Isännöinti .....	3
2.1.1	Isännöitsijän tehtävät .....	3
2.1.2	Isännöintialan muut työtehtävät .....	4
2.2	Isännöintialan asiakkuudet.....	4
2.2.1	Asunto-osakeyhtiö .....	4
2.2.2	Kiinteistöyhtiöt .....	5
2.2.3	Muut asiakkuudet .....	5
3	PERINTÄ ASUNTO- JA KIINTEISTÖOSAKEYHTIÖISSÄ.....	6
3.1	Yleistä .....	6
3.1.1	Laki saatavien perinnästä .....	6
3.1.2	Hyvä perintätapa.....	8
3.1.3	Vastikesaatavien perintä.....	9
3.1.4	Vuokrasaatavien perintä .....	10
3.1.5	Käyttökorvauksien perintä.....	10
3.2	Yksityishenkilön vapaaehtoinen perintä.....	11
3.2.1	Maksumuistutukset.....	12
3.2.2	Maksuvaatimukset.....	15
3.2.3	Maksusuunnitelma.....	16
3.2.4	Häätö.....	17
3.2.5	Haltuunotto .....	17
3.3	Yrityssaatavien vapaaehtoinen perintä .....	18
3.3.1	Maksumuistutukset yrityssaatavissa.....	19
3.3.2	Trattaperintä .....	20
3.4	Oikeudelliseen perintään siirtyminen .....	21
3.4.1	Riidattoman saatavan oikeudellinen perintä.....	22
3.4.2	Riitaisen saatavan oikeudellinen perintä .....	24
3.4.3	Ulosotto-perintä .....	25
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	27
4.1	Tutkimuksen ensimmäinen vaihe: Työntekijähaastattelu.....	27
4.2	Tutkimuksen toinen vaihe: Asiantuntijahaastattelu .....	28
4.3	Tutkimuksen kolmas vaihe: Ohjeistuksen tekeminen .....	28
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	29
5.1	Taustamuuttujakysymykset .....	29
5.2	Kysymykset aikaisemmasta kokemuksesta ja koulutuksesta .....	30
5.3	Kysymykset perinnän ohjeistamisesta .....	33
5.4	Kysymykset perinnästä yleisesti .....	36
5.5	Yhteenveto .....	39

6	PERINTÄ REALIASSA .....	40
6.1	Manuaalinen perintä .....	40
6.1.1	Maksumuistutusten lähettäminen .....	40
6.1.2	Perintään siirtäminen .....	41
6.1.3	Perintäyhtiöltä tulevat raportit ja niiden käsitteleminen.....	42
6.1.4	Oikeudellinen perintä .....	42
6.1.5	Häätö ja haltuunotto .....	43
6.1.6	Jälkiperintä .....	43
6.2	Konekielinen perintä.....	44
6.2.1	Maksumuistutukset ja perintään siirtäminen .....	44
6.2.2	Oikeudellinen perintä ja jälkiperintä .....	45
6.2.3	Viikoittaiset rutiinitoimenpiteet.....	46
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI.....	47
8	TUTKIMUKSEN HYÖDYNNETTÄVYYS .....	48
9	YHTEENVETO .....	49
9.1	Johtopäätökset.....	49
9.2	Toimenpidesuositukset .....	50
	LÄHTEET .....	51

- LIITE 1. Työntekijähaastattelu
- LIITE 2. Asiantuntijahaastattelu
- LIITE 3. Perinnän ohjeistus

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on perinnän ohjeistaminen ja sen kehittäminen toimeksiantajayrityksessä, Realia Isännöinti Oy Kirjanpitokeskuksessa. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa tarkoituksena on luoda valtakunnallinen ohjeistus perinnän hoitamisesta. Ohjeistuksen tavoitteena on olla ajantasainen ja työntekijöiden tarpeet huomioon ottava. Tämän hetkinen perinnän ohjeistus on päivittämättä ajan tasalle, sillä maaliskuussa 2013 astui voimaan perintälakiuudistus, joka toi uudistuksia etenkin kuluttajasaatavien perintään. Lisäksi ohjeistus on vielä osittain keskeneräinen, sillä siinä ei käydä läpi koko perinnän kaarta. Äskettäin otettiin käyttöön myös uusi toimintamalli, josta ohjeistusta ei ole vielä tehty. Moni työntekijä ei ole käyttänyt ohjeistusta tukena työssään, vaan apua perintäasioiden hoitamiseen on kysytty lähinnä työkavereilta.

Toimeksiantajayritys, Realia Isännöinti Oy Kirjanpitokeskus, toimii Realia Group Oyj:n alaisuudessa, joka on Suomen suurin isännöintialan yritys. Realian toimistot sijoittuvat 80:lle eri paikkakunnalle, joissa isännöidään noin lähes 6000:tta asunto- ja kiinteistöosakeyhtiötä. Kirjanpitokeskuksia koko konsernissa on vain neljä: Hämeenlinna, Kuusamo, Rauma ja Seinäjoki. Kirjanpitokeskuksissa hoidetaan taloyhtiöiden ja muiden asiakkuuksien taloushallintoa, johon kuuluvat kirjanpito ja tilinpäätös, ostoreskontra ja vastikereskontra. Vastikereskontrassa valvotaan taloyhtiöiden ja asiakkuuksien tuloja ja näin ollen perintää hoitaa vastike- ja vuokravalvoja, joka Realiassa voi olla yhtiöstä riippuen joko vastikekirjanpitäjä tai kiinteistösihteeri. Perinnän ohjeistus on suunnattu vastike- ja vuokravalvojen tukemaan heidän työtänsä.

Pääkirjanpitokeskuksena toimii Hämeenlinnan toimipiste. Kirjanpitokeskuksia on kuitenkin myös Hämeenlinnan lisäksi kolme muuta ympäri Suomea ja kaikkien kirjanpitokeskuksien tulisi toimia samojen toimintamallien mukaisesti. Näin ollen ohjeistuksen on oltava valtakunnallinen. Vastikekirjanpitäjiä näissä toimistoissa työskentelee yhteensä 11 henkilöä ja kiinteistösihteereitä työskentelee lähes jokaisessa isännöitsijätoimistossa ympäri Suomea. Kiinteistösihteerit on kuitenkin jätetty tutkimuksen ulkopuolelle, sillä perintä on tullut vasta äskettäin osaksi heidän toimenkuvaansa, jolloin heidän asiantuntemus perinnästä ei ole riittävällä tasolla.

Realialla on käytössään useita perinnän toimintamalleja ja käytetty toimintamalli riippuu siitä, mitä taloyhtiö on päättänyt perinnän hoitamisesta. Pääasiassa toimintamalleja kuitenkin tällä hetkellä on kaksi: manuaalinen toimintamalli ja konekielinen toimintamalli. Manuaalista toimintamallia käytetään tavallisissa taloyhtiöissä ja kiinteistöissä, kun taas konekielistä toimintamallia käytetään vasta kahden isomman asiakkuuden kohdalla. Tutkimuksessa säilytetään tietynlainen yksinkertaisuus ja tutkimuksen ulkopuolelle jäävät erikoisemmat toimintatavat, joihin vastike- ja vuokravalvojan tulee perehtyä itsenäisesti.

Tutkimuksen tavoitteena on päivittää Realian nykyistä perinnän ohjeistusta ajantasaisemmaksi ja ottaa huomioon työntekijöiden näkökulma. Toinen tavoite on luoda kokonaan uusi ohjeistus keväällä käyttöön otetusta uudesta toimintamallista. Tarkoituksena on myös antaa toimenpidesuosituksia siitä, miten ohjeistus voitaisiin sijoittaa Realian sisäiseen tietojärjestelmään ja miten ohjeistusta voitaisiin kehittää.

Tutkimuksen tavoitetta on lähestytty seuraavilla kysymyksillä:

Miten perintä hoidetaan tai tulisi hoitaa Realiassa?

Keitä ovat isännöintialan tavallisimmat asiakkaat ja mistä saavat muodostuvat?

Miten perintä hoidetaan Realian eri toimintamalleissa ja miten ne eroavat toisistaan?

Miten perintälainuudistukset ovat vaikuttaneet Realian toimintaan?

Miten työntekijöitä ohjeistetaan perinnän hoitamisessa?

Miten työntekijöitä on aikaisemmin ohjeistettu?

Miten ohjeistusta voitaisiin kehittää työntekijänäkökulmasta?

Teoriaosuus tutkimuksessa koostuu kahdesta aihekokonaisuudesta, jotka ovat isännöintialan yleinen esittely ja perinnän aihekokonaisuus. Isännöintialan esittelystä tarkoituksena on esitellä lukijalle isännöintialaa ja sekä isännöintialan asiakkaita. Perintäosuudessa tutustutaan tarkemmin perintäprosessiin ja eri saatavatyyppeihin. Tietoperustana tutkimuksen teoriaosuudessa on käytetty isännöintialaan ja perintään liittyvää kirjallisuutta sekä joitakin virallisia internet sivustoja kuten Isännöintiliiton sivustoja ja Oikeuslaitoksen sivustoja. Suureksi osaksi tutkimuksessa on hyödynnetty lakeja tietolähteenä, enimmäkseen perintälakia. Tietoperustan tavoitteena on antaa ohjeistukselle teoreettinen viitekehys siitä, miten perintä tulisi hoitaa Realiassa.

## 2 ISÄNNÖINTIALA

### 2.1 Isännöinti

Isännöinti on kiinteistön hallintaan erikoistunut ala, jossa isännöitsijät pitävät huolta taloyhtiöiden juoksevasta hallinnosta taloyhtiön hallituksen antamien ohjeiden nojalla. Isännöitsijä huolehtii myös näiden lisäksi siitä, että kirjanpito hoidetaan lainmukaisesti ja varainhoito on järjestetty luotettavalla tavalla. (Ingman & Haarma 2005, 14.) Isännöitsijän valitseminen ei kuitenkaan ole taloyhtiöissä pakollista vaan isännöitsijä valitaan ainoastaan, jos yhtiökokous niin päättää tai yhtiöjärjestyksessä niin sanotaan. Mikäli taloyhtiö päättää hankkia isännöitsijän hoitamaan kiinteistön asioita, isännöitsijän valitsemiseksi riittää hallituksen päätös. Isännöitsijäksi voidaan valita 2010 voimaan astuneen asunto-osakeyhtiön lakiuudistuksen myötä luonnollisen henkilön lisäksi myös rekisteröity yhteisö. Jos hallitus on päättänyt valita isännöitsijän yhteisöstä, on hallituksella velvollisuus ilmoittaa yhtiölle kuka kantaa päävastuun isännöinnistä. Tämän lisäksi päävastuullisen isännöitsijän on oltava kyseessä olevan yhteisön hallituksen jäsen, toimitusjohtaja tai vaihtoehtoisesti yhtiön palveluksessa. (AsOyL 7: 20-21§.)

#### 2.1.1 Isännöitsijän tehtävät

Isännöitsijän rooli taloyhtiön asioiden hoitamisessa on suuri ja tehtävien laajuus riippuu täysin siitä, miten kunkin taloyhtiön kanssa on sovittu. Pääsääntöisesti isännöitsijän tehtävät voidaan kuitenkin jakaa kolmeen isompaan hallinta-alueeseen: tekniseen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyviin tehtäviin, hallinnollisiin tehtäviin ja taloushallinnon tehtäviin. (Ingman & Haarma 2005, 14.)

Teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvien tehtävien tarkoitus on taata kiinteistön arvon ja kunnon ylläpitäminen sekä pitää huolta kiinteistön tilojen käyttökelpoisuudesta sekä kiinteistön toimivuudesta. Näihin tehtäviin kuuluvat muun muassa huoltokirjojen ylläpitäminen, kunnossapito- ja korjaushankkeiden suunnitteleminen, toteuttaminen ja seuranta sekä kiinteistöhoitotehtävien järjestäminen. Hallinnollisiin tehtäviin lukeutuvat muun muassa hoidettavan taloyhtiön sopimusasiat, kokousrutiinien hoitaminen, erilaiset valvontatehtävät, ilmoitusvelvollisuus ja taloyhtiön työsuhteisiin liittyvät asiat. Hallinnollisten tehtävien pääasiallisena tarkoituksena on osallistuminen päätöksentekoon ja päätösten valvominen siten, että se ei olisi lain, yhtiöjärjestyksen tai muiden normien vastaista. Taloushallinnon tehtävien hoitamisessa keskeistä on se, että ne noudattavat kirjanpitolakia ja –asetuksia ja varainhallinta on järjestetty asianmukaisesti. Taloushallinnon keskeisimmät tehtävät ovat kirjanpidon ja tilinpäätöksen hoitaminen, rahaliikenteestä huolehtiminen ja taloussuunnittelut, johon kuuluvat muun muassa talousarviot, verosuunnittelu ja toimintasuunnittelu. (Ingman & Haarma 2005, 15-16.)



## 2.1.2 Isännöintialan muut työtehtävät

Isännöitsijällä on pääasiallinen vastuu kiinteistön hoidosta, mutta melko usein isännöitsijä hyödyntää myös muita ammattilaisia tukena omassa työssään. Isännöintialan yrityksessä voi siis isännöitsijän lisäksi työskennellä myös tekninen asiantuntija, kiinteistösihteeri, nettitukihenkilö, kirjanpitäjä ja reskontran hoitaja. (Isännöitsijäksi n.d.)

Teknisen asiantuntijan tehtävänä on avustaa isännöitsijää teknisissä asioissa kuten korjaushankkeiden suunnittelemisessa ja valvonnassa. Muutostöiden valvonta kuuluu myös osaksi teknisen asiantuntijan tehtäviin ja vahinkotilanteissa tekninen asiantuntija arvioi vahingon sekä kutsuu paikalle tarvittavaa apua. Kiinteistösihteerin vastuualueisiin kuuluvat yleisesti asiakkuuksien hoitaminen ja erilaiset toimistotehtävät. Pääasiallisesti kiinteistösihteeri huolehtii vuokrasopimuksista ja autopaikoista sekä toimistotehtävinä hänelle kuuluvat muun muassa kokouskutsujen lähettäminen ja postittaminen. Kiinteistösihteerin tehtävät voivat kuitenkin vaihdella riippuen siitä, miten isännöitsijätoimistossa työtehtävät on jaoteltu. Toisinaan siis kiinteistösihteerin työnkuvaan kuuluvat myös kirjanpito ja muut taloushallinnolliset tehtävät. Nettitukihenkilön tehtävänä on opastaa yrityksen työntekijöitä erilaisissa tietoteknisissä ongelmissa. Hän huolehtii siitä, että tietotekniikkaa toimii yrityksessä moitteettomasti ja on mukana tietojärjestelmien kehittämisessä, jos esimerkiksi yrityksessä jokin uusi toimintatapamalli niin vaatii. Kirjanpitäjän tehtävänä on huolehtia asianmukaisesta kirjanpidosta ja tilinpäätöksen laatimisesta. Lisäksi kirjanpitäjän vastuualueisiin kuuluvat myös lainanhallinta ja ostolasakuista huolehtiminen. Riippuen yrityksestä kirjanpitäjälle kuuluu myös vastikereskontran hoitaminen. (Isännöitsijäksi n.d.) Reskontranhoidaja vastaa taloyhtiön vastike- ja vuokravalvonnasta, joka käsittää kaikki taloyhtiölle säännöllisesti perittävät tuotot (Ingman & Haarma 2005, 62). Reskontranhoidajan tehtävänä on huolehtia siitä, että maksuliikenne on sujuvaa ja pankkiyhteydet toimivat (Isännöitsijäksi n.d.).

## 2.2 Isännöintialan asiakkuudet

Isännöintitoimistolla ja yleisesti kiinteistö-alalla asiakkaiden kirjo on suuri. Siksi onkin erityisen tärkeää selvittää erilaisten yhtiömuotojen eroavaisuudet. Pääasiassa yhtiömuotona on joko asunto-osakeyhtiö, keskinäinen kiinteistöyhtiö tai tavallinen kiinteistöyhtiö. (Manner & Suulamo 2010, 19) Näiden lisäksi isännöitsijätoimistolla voi olla hoidossaan muita erikoisimpia yhtiöitä, kuten kiinteistösijoittamiseen erikoistuneita yrityksiä. (J. Roivainen, haastattelu 28.4.2013.) Näistä kerrotaan tarkemmin seuraavissa kolmessa luvussa, jossa esitellään eri yhtiömuodot.

### 2.2.1 Asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiöitä säätelee asunto-osakeyhtiölaki. Tämän lain nojalla asunto-osakeyhtiön muodostaa sellainen yhtiö, jonka omistuksessa ja hallinnassa on joko kokonainen rakennus tai yli puolet rakennuksen pinta-alasta on yhtiön hallitsemia asuinhuoneistoja. Jokainen asunto-osakeyhtiön osake tuottaa yhtiöjärjestyksessä määrätyllä tavalla yksin tai yhdessä oikeuden hallita tiettyä huoneistoa. Lisäksi osake voi oikeuttaa hallitsemaan myös jotakin muuta osaa rakennuksesta tai kiinteistöstä. Huoneistot ovat asunto-osakeyhtiössä osakkeenomistajien hallinnassa ja osakkaat maksavat taloyhtiölle vastiketta, jotta yhtiön kulut saadaan katettua. Osakkeenomistajat voivat vuokrata edelleen omistamaansa huoneistoa, mutta tällöin vuokratulot eivät kuulu yhtiölle, vaan osakkeenomistajalle. (Manner & Suulamo 2010, 19-20.)

### 2.2.2 Kiinteistöyhtiöt

Keskinäinen kiinteistöyhtiö on muu osakeyhtiö kuin lain tarkoittama asunto-osakeyhtiö. Keskinäisessä kiinteistöyhtiössä tarkoituksena on omistaa ja hallita yhtä rakennusta tai rakennuksen osaa ja yhtiöjärjestyksessä määrätään, miten kukin osake yksin tai yhdessä oikeuttaa hallita tai omistaa niitä. Keskinäisessä kiinteistöyhtiössä ei välttämättä tarvitse olla asuinhuoneistoja ja siten se eroaa asunto-osakeyhtiöstä. Keskinäisen kiinteistöyhtiön kohdalla pääasiassa sovelletaan asunto-osakeyhtiölaki, ellei yhtiöjärjestys toisin määrää. Kaikkien ennen 1.1.1992 perusilmoituksen tehneiden keskinäisten kiinteistöyhtiöiden ei ole välttämättä soveltaa asunto-osakeyhtiölakia ellei yhtiöjärjestyksessä niin määrätä. Kyseessä olevan päivämäärän jälkeen perustamisilmoituksen jättäneet keskinäiset kiinteistöyhtiöt soveltavat asunto-osakeyhtiölakia, ellei yhtiöjärjestyksessä määrätä, että asunto-osakeyhtiölain sijaan sovelletaan osakeyhtiölakia tai vaihtoehtoisesti molempia lakeja tiettyjen pykälien osalta. (Patentti- ja rekisterihallitus 2011) Myös keskinäisessä kiinteistöyhtiössä osakkaat maksavat yhtiölle vastiketta yhtiön kulujen kattamiseksi (Manner & Suulamo 2010, 20).

Tavallista kiinteistöyhtiötä säätelee osakeyhtiölaki. Suurin ero tavallisen kiinteistöosakeyhtiön ja edellä mainittujen yhtiömuotojen välillä on se, että kiinteistöosakeyhtiössä osakkeet eivät oikeuta hallitsemaan tiettyä huoneistoa tai rakennuksen osaa, vaan osakkeet oikeuttavat tiettyyn osaan yhtiöstä. Tällöin osakkeilla omistetaan suhteellinen osuus yhtiöstä. Kiinteistöyhtiössä ei siis peritä vastiketta, vaan kiinteistön tiloja vuokrataan edelleen ja vuokratulot kuuluvat yhtiölle. (Manner & Suulamo 2010, 20.)

### 2.2.3 Muut asiakkuudet

Muihin asiakkuuksiin saattavat muun muassa kuulua kiinteistösijoittamiseen erikoistuneet yhtiöt tai asuntorahastot, joiden liiketoiminnan tarkoituksena on ostaa ja vuokrata asuntoja edelleen. Kiinteistösijoittamiseen erikoistuneet yhtiöt tai asuntorahastot ostavat joko yksittäisiä huoneistoja tai kokonaisia rakennuksia muista yhtiöistä ja vuokraavat näitä edelleen. Tällöin kiinteistösijoittaja maksaa taloyhtiöille vastikkeita ja vuokratulot kuuluvat sijoittajayhtiölle. (J. Roivainen, haastattelu 28.4.2013.)

### 3 PERINTÄ ASUNTO- JA KIINTEISTÖOSAKEYHTIÖISSÄ

#### 3.1 Yleistä

Perintää ovat kaikki toimenpiteet, jotka suoritetaan saatavan erääntymisen jälkeen tulojen kotiuttamiseksi (Lindström 2011, 2). Perintä voidaan jakaa vapaaehtoiseen perintään ja oikeudelliseen perintään. Vapaaehtoisen perinnän tarkoituksena on saada velallinen suorittamaan saatava vapaaehtoisesti velkojalle. Vapaaehtoiseen perintään sovelletaan perintälakia. Oikeudellisen perinnän tarkoituksena taas on periä maksamatonta saatavaa oikeusteitse. (Lindström 2011, 215).

Asunto-osakeyhtiöissä ja kiinteistöosakeyhtiöissä saatavat muodostuvat pääasiassa vastike- ja vuokrasaamisista sekä käyttökorvauksista. Näitä saatavia valvotaan usein isännöitsijätoimistoissa. Perintätoimenpiteitä aloittaessa on olennaista tietää, mistä saatavasta on kyse, jotta voidaan erottaa miltä osin perintälakia kyseessä olevan saatavan kohdalla sovelletaan. Pääasiassa velkojan tulee erottaa onko kyseessä kuluttajasaatava vai jokin muu saatava. Kuluttajasaatavaksi luokitellaan sellaisen elinkeinoharjoittajan saatava, joka syntyy kulutushyödykkeen luovuttamisesta tai luoton myöntämisestä. Saatava syntyy siis siitä, kun elinkeinoharjoittaja perii saatavaa kuluttajalta. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013). Asuntokauppalain 3§ 5 momentin mukaan kuluttajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii asuinhuoneiston pääasiassa asumista varten. Elinkeinoharjoittajaksi luokitellaan asuntokauppalain 3§ 6 momentin mukaan sellainen luonnollinen henkilö sekä yksityinen tai julkinen oikeushenkilö, joka ammatikseen myy asuinhuoneistoja tai tarjoaa niitä edelleen vastiketta vastaan. Toisin sanoen asunto- ja kiinteistöyhtiöissä kuluttajasaataviksi luokitellaan sellaiset saatavat, jotka syntyvät, kun ammattimainen vuokranantaja perii saatavaa kuluttaja-asemassa olevalta vuokralaiselta (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013).

##### 3.1.1 Laki saatavien perinnästä

Perintälaki säätelee niitä toimenpiteitä, joilla yritetään periä saatava velalliselta vapaaehtoisesti (Vastike ja vuokrasaatavien perintä 2013). Lakia sovelletaan sekä velkojan itsensä suorittamaan perintään, että toimeksiantona perintäyhtiölle annettuun perintään. Laki koskee niin luonnollisten henkilöiden kuin myös yksityisten ja julkisten oikeushenkilöiden perintää. Luonnollisella henkilöllä tarkoitetaan yksityistä ihmistä ja oikeudellisella henkilöllä tarkoitetaan yritystä. (Lindström 2011, 213.) Tästä syystä lain ulkopuolelle jäävät tuomioistuimessa suoritettavat perintätoimet sekä saatavan periminen ulosottoteitse (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013). Perinnästä tuomioistuimessa säädetään oikeudenkäymiskaassa ja ulosotosta säädetään ulosottokaassa. Aikaisemmin Suomessa ei ole ollut erikseen perintää koskevaa lakia. Tuolloin perinnässä sovellettiin kauppakaaren asiamiestä ja oikeustoimilain valtuutusta koskevia säännöksiä. (Lindström 2011, 210–212.)

Perintälaki tuli ensimmäisen kerran voimaan 1.9.1999. Myöhemmin 20.12.2004 lakiin lisättiin säädöksiä perintäkulujen korvaamisesta ja velallisen oikeuksista saada tietoa. Laki koki muutoksen vielä 1.5.2005, jolloin lakiin tuli paljon uudistuksia. Muutosten myötä sekä kuluttaja että yritysvelalliselle tuli oikeus saada ajantasaista tietoa velkatilanteesta, maksumuistutuksille ja maksuvaatimukselle tuli aikarajat sekä perintäkuluista säädettiin tarkemmin. (Lindström 2011, 212.) Lisäksi vuoden 2005 uudistuksen myötä perintälakiin tulivat säädökset kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismääristä ja kokonaiskulujen enimmäismääristä (Perintälakiuudistus 2013).

Tuorein uudistus astui voimaan 16.3.2013, jonka myötä lakiin tuotiin muutoksia ja kokonaan uusia pykälä. Tämä on ollut merkittävin muutos koko perintälain historiassa. Suurin muutos on ollut velallisen vastuu perintäkuluista. Aikaisemmin velallisen vastuu kuluista on perustunut aiheuttamisperiaatteeseen eli velallisen on maksettava perintäkuluja velkojalle siten, että ikään kuin mitään vahinkoa ei olisi koskaan tapahtunut. Lakiuudistuksen myötä perintäkuluihin on tullut paljon muutoksia velallisen hyväksi, jonka vuoksi todellisuudessa velallinen ei korvaa kaikkia aiheutuvia kuluja velkojalle, vaan osa kuluista jää velkojan vastuulle. Perintäkulujen osalta lakiuudistuksessa on myös vahvistunut se, että perintäkulut ovat nimenomaisesti velkojan kuluja eikä asiamiehen tai perintäyhtiön kuluja. (Perintälakiuudistus 2013.)

Perintäkuluissa merkittävä muutos on se, että perintälain 10 a §:ssä tarkoitettuja maksuvaatimuskuluja saa periä ainoastaan, jos riippumaton ammattimainen perintäyhtiö suorittaa perintää velkojan toimeksiannosta. Mikäli vapaaehtoista perintää suorittaa velkoja itse tai velkojan määräysvallassa oleva yhtiö, saa perintäkirjeistä vaatia enintään 5 euroa oli kyseessä maksumuistutus tai maksuvaatimus. Lakiuudistuksen myötä kuluttajasaatavien perintään asetettiin enimmäismäärät ja aikarajat, jotta velkojat eivät yrittäisi lyhyen ajan sisällä kasvattaa perintäkuluja saatavan kotiuttamisen sijaan. Perintäkuluilla saa kattaa ainoastaan perinnästä itsestään aiheutuvat kulut, jolloin ulkopuolelle jäävät muut luotonhallinnasta aiheutuvat kulut. Jos perinnän suorittaa ammattimainen perintäyhtiö, velalliselle ei käytännössä katsoen aiheudu perintäkuluja ollenkaan. Tästä syystä velkojalla on oikeus periä perintäkuluja enintään niin paljon kuin velkojan itse tulee maksaa ammattimaiselle perintäyhtiölle perinnän suorittamisesta (Perintälakiuudistus 2013.)

Lakiuudistus vaikuttaa myös ulosotto toimintaan siten, että pääsaatavaa ulosmittattaessa perintäkulut katsotaan pääsaatavan liitännäisiksi. Toisien sanoen ulosmittauksessa ei ulosmitata pelkästään pääsaatavaa vaan myös perintäkuluja, jotka kuuluvat velkojalle. Uutena laissa määrätään myös saatavan kohdistusjärjestyksestä. (Perintälakiuudistus 2013.) Varojen kohdentamisesta säädetään perintälain 11 §:ssä, joka astui voimaan 16.3.2013. Perintälain 11 a §:n mukaan perinnästä saadut suorituksen tulee kohdentaa ensin koroille ja sitten vasta pääomalle, mutta kuluttajasaatavien kohdalla suoritettut saatavat tulee kohdentaa ensin pääomalle ja pääoman koroille, jonka jälkeen suoritukset voidaan kohdentaa perintäkuluille ja perintäkulujen koroille. Kohdentamissäädökset ovat olleet voimassa jo vuodesta 2007, kun kyse on ollut ulosoton kautta saaduista suorituksista. Nyt kohdentamisjärjestys koskee myös ennen ulosottoa saatuja suorituksia. (Perintälakiuudistus 2013.)

### 3.1.2 Hyvä perintätapa

Hyvä perintätapa luo pohjan perinnälle ja hyvää perintätapaa on noudatettava sekä kuluttajasaatavien, että yrityssaatavien kohdalla. Hyvästä perintätavasta on säädelty perintälaissa jo vuodesta 1999 lähtien. Perinnän tulisi aina olla asiallista. (Perintälakiuudistus 2013.) Perintälain 4 §:n mukaan hyvä perintätapa tarkoittaa oikeudenmukaista perintää, jossa velallisen oikeudet otetaan huomioon saatavan perimisessä. Velkojan on suhtaututtava vastuullisesti maksujärjestelyihin. Hyvän perintätavan mukaan velkoja ei saa perinnässään antaa virheellistä tietoa velallisen maksuista tai muista merkityksellisistä asioista, jotka koskevat velallista. Velallisen yksityissuoja on ehdoton. Lisäksi velkoja ei saa aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia ja tarpeettomia kuluja eikä muuta tarpeetonta haittaa. Hyvän perintätavan vastaista on myös vanhentuneen saatavan periminen tai muuten lopetettujen perinnän jatkaminen. Kuluttajansuojasta säädetään myös tarkemmin kuluttajansuojalaissa. Uusina lausekkeina hyvään perintätapaan edellä mainituista tulivat vastuullinen suhtautuminen maksujärjestelyihin, harhaanjohtavien tai väärien tietojen antamisen kieltäminen sekä vanhentuneen tai muusta syystä lopetettujen perinnän jatkaminen (Perintälakiuudistus 2013).

Hyvän perintätavan mukaisesti perinnässä on kunnioitettava velallisen yksityisyyden suojaa, mikä käytännössä tarkoittaa sitä, että perintä on vain velkojan ja velallisen välinen asia eikä velkojalla ole oikeus olla yhteydessä kolmanteen osapuoleen velkaan liittyvissä asioissa. Yksityisyyden suojaaminen edellyttää myös sitä, että perintäkirjettä lähetettäessä kirjeestä ei saa käydä ilmi sen olevan perintäkirje. Kuitenkaan tällä ei tarkoiteta sitä, ettei perintätoimisto voisi käyttää kirjekuorta, jossa on maininta perintätoimiston kontakti- ja palautustiedoista. (Lindström 2011, 218.)

Yksityisyyden suojan lisäksi jo vuodesta 2005 asti on säädetty perintälaissa siitä, ettei velalliselle saa aiheuttaa tarpeettomia kuluja tai muuta haittaa. Tarpeettomilla kuluilla kyseessä olevassa säädöksessä viitataan siihen, että velkoja tai hänen puolestaan perintää suorittava toimeksiantaja ei saa suorittaa liioiteltuja tai perusteettomia perintätoimia, jotka voivat aiheuttaa velalliselle huomattavia lisäkustannuksia. Tästä hyvä esimerkki on sellainen tapaus, jossa pienen saatavan kohdalla perintäkirje lähetetään velalliselle haastemiehen kautta. Lisäksi hyvän perintätavan vastaista on se, että velalliselle lähetetään lyhyessä ajassa monia maksumuistutuksia, joista kaikista vaaditaan perintäkuluja. Tarpeettomalla haitalla viitataan siihen, että velalliselle ei saa suorittaa puhelinperintää esimerkiksi myöhään illalla tai liian varhain aamulla eikä kotikäyntejä tai puheluja tulisi suorittaa juhlapäyhinä. (Lindström 2011, 218.)

Lakiuudistuksen myötä vastuullisella suhtautumisella maksujärjestelyihin tarkoitetaan sitä, että velkojan pitäisi aina mahdollisuuksien mukaan pyrkiä velallisen kanssa sopuratkaisuun. Mikäli asiakas pyytää maksusuunnitelman tekemistä, on velkojan siitä mahdollista kieltäytyä, mutta jatkuva maksusuunnitelmista kieltäytyminen on hyvän perintätavan vastaista. Velkojan tulisi aina pyrkiä arvioimaan kokonaisuudessaan velallisen taloudellinen tilanne ja pyrkiä sopimaan velallisen kanssa sellainen maksusuunnitelma, joka on realistinen. Näiden lisäksi velkojan tulisi suhtautua myötämielisesti maksuajan pidennyksiin. (Perintälakiuudistus 2013.)

Uudistuneen hyvän perintätavan mukaan velalliselle ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavat tietoja velallisen kannalta merkityksellisistä asioista. Tällä muutoksella haluttiin varmistaa, että velalliselle on jatkuvasti selvää se, missä vaiheessa perintä on ja kuka velkaa perii. Epäselviä tapauksia aiheuttavat muun muassa sellaiset tilanteet, jossa velkojan alaisuudessa toimii aputoiminimi ikään kuin perintäyhtiönä, jolloin tämä johtaa velallista harhaan. (Perintälakiuudistus 2013.)

Viimeisenä uudistuksena hyvään perintätapaan tuli säädös siitä, että velkoja ei saa jatkaa vanhentuneen saatavan tai muusta syystä lopetetun saatavan perintää. Lakiuudistuksen myötä niin velkojan kuin velkojan puolesta toimivan toimeksiantajan on pysyttävä tarkkana siitä, että saatavan vanhentuminen on katkaistu, mikäli kyseessä on vanhentunut velka. Vanhentumislain 10 §:n mukaan saatavan vanhentuminen katkeaa, mikäli velallinen tunnustaa velkansa velkojalle, molemmat osapuolet suostuvat maksujärjestelyihin tai velan katkaisemiseen sekä silloin, kun velkoja vaatii velalliselta suoritusta tai muistutuksilla muistuttaa velallista avoimna olevista saatavista. Lisäksi velan vanhentumisen katkaisemin edellyttää, että velka yksilöidään katkaisutoimessa. Vanhentumislain 11 § säätelee oikeudellisia katkaisutoimia ja sen mukaan velkojan on esitettävä kanne velallista vastaan esimerkiksi tuomioistuimessa tai kuluttajariitalautakunnassa. Velan katsotaan vanhentuneen vasta silloin, kun tuomio on astunut voimaan tai asian käsittely on muusta syystä päättynyt.

Hyvä perintätapa on aina syytä muistaa saatavaa perittäessä. Mikäli velkoja laiminlyö hyvää perintätapaa, ei velallinen ole velvollinen korvaamaan perintäkuluja. Lisäksi hyvän perintätavan vastainen toiminta voi johtaa myös sakkorangaistukseen ja markkina-tuomioistuimen kieltoon, jonka tarkoituksena on pitää huolta, ettei hyvän perintätavan vastaista perintää jatketa. (Lindström 2011, 218.) Perintälain 15 §:n mukaan velkoja on velvollinen korvamaan lain vastaisesta toiminnasta aiheutuneen vahingon velalliselle. Mikäli vahingon aiheuttajana on ollut toimeksisaaja, on toimeksisaaja myös velvollinen suorittamaan korvauksia. Jos velkoja on joutunut maksamaan korvauksia velalliselle toimeksiantajan tekemästä virheestä, on velkojalla oikeus periä niitä takaisin toimeksisaajalta.

### 3.1.3 Vastikesaatavien perintä

Asunto-osakeyhtiö lain 3 luvun 1 §:n mukaan osakkeenomistajat ovat velvollisia maksamaan yhtiövastikkeita yhtiön menojen kattamiseksi. Yhtiövastikkeen maksuperusteista määrätään yhtiöjärjestyksessä ja maksuperusteina voivat toimia huoneiston osakkeiden lukumäärä, huoneiston pinta-ala ja luotettavasti arvioitavissa olevat sähkön, veden ja lämmön kulutus. Liikehuoneistojen osalta vastikkeen maksuperuste on erilainen kuin asuinhuoneistoissa. Liikehuoneistossa vastikeperuste voi olla esimerkiksi kaksinkertainen. Yhtiövastikkeita voi olla erilaisia riippuen maksuperusteesta. Usein tietyt vastikkeet ovat määrätty tiettyä menoa varten, mutta kaikki vastikkeet eivät välttämättä koske kaikkia osakkaita. (Asunto-osakeyhtiölaki 3: 3-4§) Yhtiövastike koostuu yleensä hoitovastikkeesta, pääomavastikkeesta sekä muista mahdollisista vastikkeista kuten vedestä. Hoitovastikkeella pyritään kattamaan taloyhtiön ylläpito- ja hoitomenot. Pääomavastikkeen eli rahoitusvastikkeen tarkoituksena on kattaa yhtiössä pitkävaikutteiset menot, jotka voivat aiheutua muun muassa rakentamisesta, peruskorjauksesta, uudistuksesta sekä kiinteistön ja rakennuksen hankinnasta. Muut vastikkeet ovat niin kutsuttuja erillisivastikkeita, joita voivat olla esimerkiksi vesi- ja hissivastike. (Pihaparlamentti 2012.)

Vastikesaatavien perinnässä taloyhtiö pyrkii usein perimään erääntynyttä saatavaa osakkeenomistajalta vapaamuotoisesti maksumuistutusten avulla. Vastikesaatavien kohdalla ei ryhdytä helposti perimään saatavaa oikeudellisesti ja usein käynnistetäänkin ennemmin haltuunotto prosessi, josta tarkemmin luvussa 3.2.5. Vasta sellaisessa tilanteessa, jossa saatavaa ei onnistuta vapaaehtoisilla keinolla perimään, turvaututaan tuomioistuimeen. Vastikkeiden perintä ei ole perintälain mukaista kuluttajasaatavaa, sillä vastikkeita periessä taloyhtiön ei katsota olevan elinkeinoharjoittajan asemassa. Tästä syystä vastikkeiden perintään sovelletaan perintälakia niiltä osin, kun se ei koske kuluttajasaatavaa. Toisin sanoen kuluttajasaatavia koskevat enimmäismäärät maksumuistutuksissa ja lain mukaiset aikarajoitukset perinnässä eivät koske vastikkeiden perintää. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013.)

#### 3.1.4 Vuokrasaatavien perintä

Vuokrasaatava syntyy siitä, kun vuokralainen maksaa asumista vastaan vuokraa vuokranantajalle. Vuokranantajana voi toimia joko yksityinen henkilö tai vuokra-asuntoyhtiö. Vuokra-asuntoyhtiöllä tarkoitetaan sellaista yhtiötä, jonka tarkoituksena on tuottaa ja vuokrata asuntoja edelleen Vuokralaisena voi olla joko yksityinen henkilö, joka vuokraa asuinhuoneiston asumista varten tai yritys, joka vuokraa liikehuoneiston liiketoiminnan harjoittamista varten. Asuinhuoneistolla tarkoitetaan huoneistoja, joka on pääasiallisesti tarkoitettu asumiskäyttöön ja asuinhuoneiston vuokraamisesta säädetään Laki asuinhuoneiston vuokraamisesta –laissa. Liikehuoneistolla tarkoitetaan pääasiassa varastoa, myymälää, toimistoa tai teollisuustilaa ja liikehuoneiston vuokraamisesta säädetään Laki liikehuoneiston vuokraamisesta. (Kiinteistöalan tietopankki 2013.)

Vuokrasaatavien kohdalla ryhdytään perintään, kun vuokralainen jättää vuokran maksamatta. Mikäli vuokrataloyhtiö perii vuokraa kuluttaja-asemassa olevalta vuokralaiselta, toisin sanoen yksityiseltä henkilöltä, luetaan tämä kuluttajasaatavaksi. Tällöin perintälakia sovelletaan myös niiltä osin kuin se koskee kuluttajasaatavia. Jos kuitenkin yksityinen vuokranantaja perii vuokraa yksityiseltä vuokralaiselta, kyseessä ei ole kuluttajasaatava. Mikäli vuokrasaatavan vapaaehtoinen perintä epäonnistuu, on suositeltavaa siirtyä nopeasti oikeudelliseen perintään. Tämä sen vuoksi, että saataisiin häätö vireille, jotta saatavaa ei kertyisi enempää. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013.)

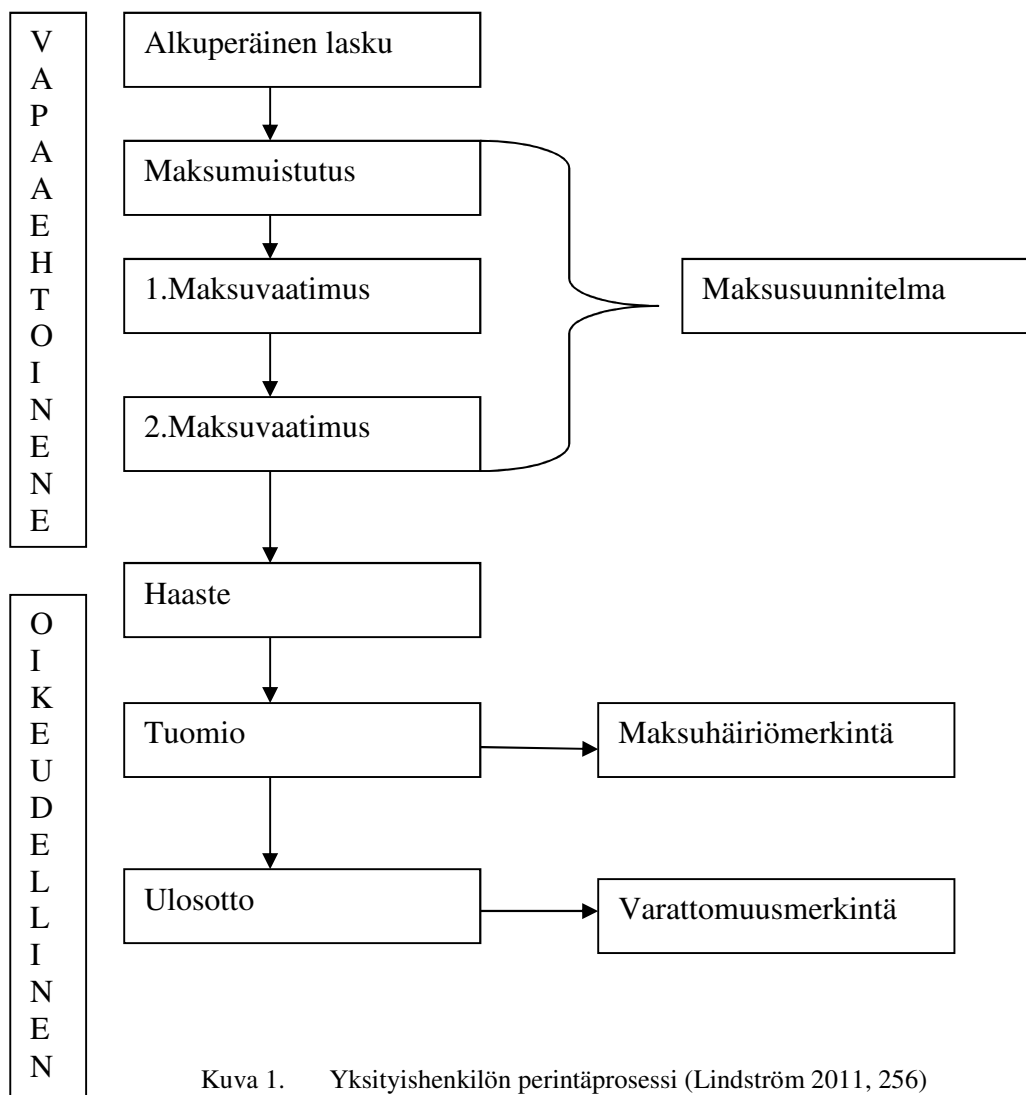
#### 3.1.5 Käyttökorvauksien perintä

Käyttökorvaukset ovat korvauksia erilaisista oikeuksista ja nämä sopimukset ovat osakkaan ja yhtiön välisiä. Käyttökorvauksia voivat muun muassa olla saunamaksu, auto-paikkamaksu ja pesutupamaksu. Jos osakas ei maksa käyttökorvauksia käyttämistään palveluista, voi taloyhtiö evätä osakkaalta oikeuden niiden käyttöön ja palauttaa oikeuden kun maksut on kuitattu. Tietyntyyppiset käyttökorvausmaksut voidaan myös rinnastaa vastikkeisiin, jolloin maksaminen niistä kuuluu osakkeenomistajalle. Mikäli osakkeenomistaja laiminlyö vastikkeisiin perustuvien käyttökorvausten maksamista, voi taloyhtiö antaa siitä varoituksen osakkeenomistajalle ja pahimmassa tapauksessa ottaa asunnon taloyhtiön haltuun. (Pihaparlamentti 2012.)

Käyttökorvaukset voivat siis olla joko vastikeperusteisia, jolloin vastuu niistä kuuluu osakkeenomistajalle tai vuokraperusteisia, jolloin korvaus käytetystä hyödykkeestä on käyttöperusteinen. Vastikeperusteiset käyttökorvaukset eivät kuulu kuluttajasaataviin, sillä tällaiset erilliskorvaukset on rinnastettavissa asumiskustannuksiin, jolloin taloyhtiön ei katsota olevan elinkeinoharjoittajan asemassa. Vuokraperusteisten käyttökorvausten katsotaan kuitenkin kuuluvan kuluttajasaataviin, sillä siinä kuluttaja maksaa korvausta käyttämästään palvelusta. Käyttökorvausten perusteesta määrätään yhtiöjärjestyksessä. (L. Mönttinen, haastattelu 16.5.2013.)

### 3.2 Yksityishenkilön vapaaehtoinen perintä

Yksityisen henkilön perinnässä tärkeintä on erottaa, kuuluko saatava kuluttajasaataviin vai muihin saataviin. Kuten edelläkin mainittu, kuluttajasaataviin luokitellaan sekä ammattimaisen vuokranantajan perimät vuokrat yksityiseltä henkilöltä että vuokraperusteiset käyttökorvaukset. Muihin saataviin kuuluvat yksityishenkilöiden osalta erilaiset vastikkeet ja vastikeperusteiset käyttökorvaukset. Kuluttajasaataviin sovelletaan perintälakia niiltä osin kuin se koskee kuluttajasaatavia ja muissa yksityishenkilön saatavissa eli vastikkeissa ei ole välttämätöntä soveltaa perintälakia niiltä osin kuin se koskee kuluttajasaatavia. (Luku 3.1)



Kuva 1. Yksityishenkilön perintäprosessi (Lindström 2011, 256)



Edellä oleva prosessi kuvastaa yksityishenkilön perintää aina alkuperäisestä laskusta ulosottoon asti. Kuten aikaisemmin mainittu, perintä jakautuu vapaaehtoiseen ja oikeudelliseen perintään. Velkoja voi itse päättää tavan, jolla hoitaa perintä: velkoja voi suorittaa perinnän itsenäisesti alusta loppuun, hoitaa itse vapaaehtoisen perinnän ja oikeudellisessa perinnässä käyttää ammattiapua tai antaa ammattimaisen perintäyhtiön hoitaa perintä vapaaehtoisesta perinnästä oikeudelliseen perintään asti. (Lindström 2011, 256.)

Perintä alkaa varsinaisesti siitä, kun alkuperäinen lasku on jätetty maksamatta ja maksun laiminlyönnistä on kulunut 14 päivää. Tällöin velkojalla on oikeus lähettää myöhästyneestä maksusta maksumuistutus. Mikäli maksumuistutus tai maksumuistutukset eivät saa velallista suorittamaan saatavaa, siirrytään prosessissa seuraavaan vaiheeseen, eli vapaaehtoiseen perintään. (Maksu myöhässä 2013.) Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat kirjeperintä eli maksuvaatimus, puhelinperintä tai puhelinneuvottelu maksuista, perintätapaaminen asiakkaan kanssa ja maksusopimuksen eli maksusuunnitelman laatiminen. (Lindström 2011, 2.) Mikäli velkoja on lähettänyt maksumuistutuksen ja maksuvaatimukset asiakkaalle ja toteaa, että asiakas ei aio maksaa saatavaa tai asiakkaalla ei ole varaa maksaa saatavaa, voidaan asiakkaan kanssa tehdä maksusuunnitelma oikeudellisen perinnän välttämiseksi.

Jos vapaaehtoisen perinnän keinot eivät onnistu, tehdään saatavasta haastehakemus tuomioistuimeen. Jos asiakas ei 14 päivän kuluttua reagoi haastehakemukseen mitenkään, asiakas saa yksipuolisen tuomion. Yksipuolisella tuomiolla tarkoitetaan riidatonta haastetta (Lindström 2011, 296.) Tuomiosta seuraa maksuhäiriömerkintä luottotietorekisteriin, mikä vaikeuttaa luoton saamista tulevaisuudessa. Tuomion päätöksellä asiakkaan omaisuus voidaan ulosmitata saatavan suorittamiseksi. Mikäli ulosottoasiamies kuitenkin toteaa asiakkaan varattomaksi, saa asiakas maksuhäiriömerkinnän ja varattomuusmerkinnän. Varattomuusmerkinnän saamisen jälkeen saatava siirtyy uudestaan velkojalle, joka voi jatkaa vapaaehtoisesti perintää ja ulosmitata saatavan myöhemmin uudelleen. (Maksut myöhässä 2013.)

Seuraavissa luvuissa käsitellään yksityishenkilön vapaaehtoisen perinnän vaiheita yksityiskohtaisesti ja peilataan niitä perintälakiin. Perintäprosessin vaiheissa otetaan huomioon perintälainmuutokset ja pyritään kuvaamaan miten laissa on kyseessä olevasta aiheesta aikaisemmin säädetty ja mitä perintälaki tällä hetkellä siitä säättää. Jokaisessa vaiheessa otetaan huomioon saatavan käsittely siitä näkökulmasta, onko kyseessä kuluttajasaatava vai muu yksityishenkilön saatava. Yksityishenkilön oikeudellisesta perinnästä kerrotaan tarkemmin vasta luvussa 3.4 Oikeudelliseen perintään siirtyminen.

### 3.2.1 Maksumuistutukset

Maksumuistutus on ensimmäinen keino, jolla voidaan yrittää saada asiakas maksamaan erääntynyt maksu ennen vapaaehtoiseen perintään siirtymistä. Maksumuistutus voi olla joko kirjallinen, puhelimitse tehty tai sähköpostilla lähetetty huomautus ja muistutuksen voi velkojan puolesta hoitaa myös asiamies. (Lindström 2011, 169.) Muistutuksen tarkoituksena on ystävällisesti huomauttaa, että maksu on edelleen maksamatta. Maksumuistutuksen muoto on usein kohtelias, sillä oletuksena on, että maksamatta jättäminen on ollut inhimillinen erehdys. (E-economic 2013a.)

Yksityishenkilöiden kohdalla maksumuistutuksia voi lähettää useampia, mutta suositeltavaa on kaksi muistutusta ennen perintään siirtämistä, sillä tämän jälkeen velkoja menettää uskottavuutensa velallisen silmissä. Mikäli velkojan käytäntönä on lähettää useampi kuin yksi maksumuistutus ennen vapaaehtoiseen perintään siirtämistä, tulisi aina seuraavan muistutuksen olla sävyltään tiukempi. (Lindström 2011, 169.)

Maksumuistutuksessa kuluttajille on varattava maksuaikaa 14 päivää maksumuistutuksen lähettämisestä. Lisäksi maksumuistutuksessa on hyvä olla ainakin seuraavat tiedot: alkuperäisen laskun numero, viittaus saatavan perusteeseen ja euromäärä. Velkojan tulisi ilmaista muistutuksen yhteydessä maksamatta jättämisen seurauksista sekä seuraavasta toimenpiteestään. Maksumuistutusta ei saa koskaan otsikoida siten, että ulkopuolinen voisi päätellä kirjeen olevan perintäkirje. Tämä kuuluu perintälain mukaiseen hyvään perintätapaan, jossa tarkoituksena on suojata velallisen yksityisyyttä. Maksumuistutuksessa voidaan ilmoittaa saatavien erääntymisestä seuraavasti:

”Saatavamme on erääntynyt. Jos suorituksenne on jo matkalla, on tämä huomautus aiheeton.”

”Suorituksen puuttuessa tulemme siirtämään perinnän perintätoimistolle/ asianajotoimistolle/ lakimiehellemme.”

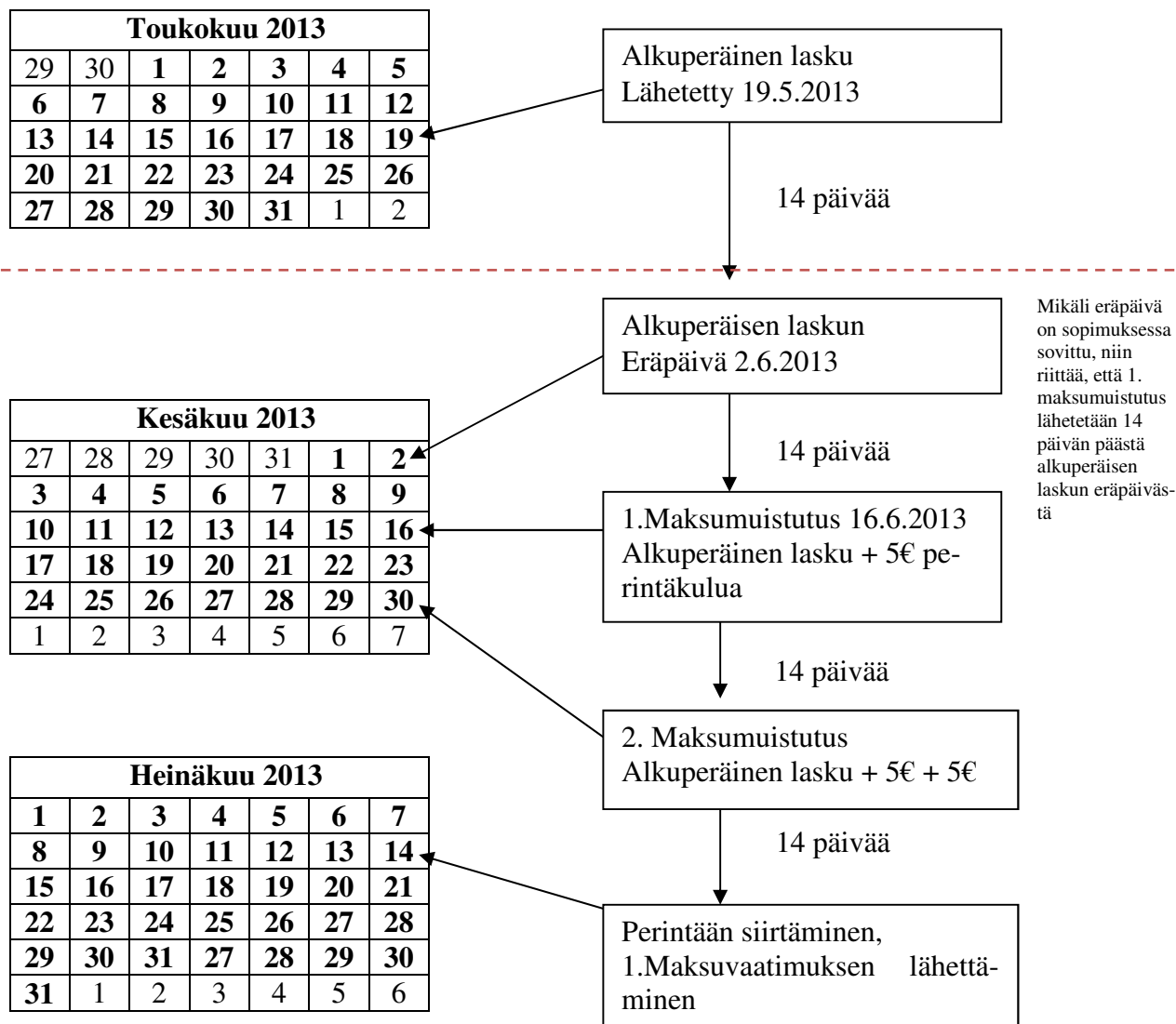
”Saatavamme on erääntynyt. Pyydämme välittömästi suoritustanne. Jos olette jo maksaneet laskun, ei tämä muistutus aiheuta Teille lisätoimenpiteitä”

”Suorituksen puuttuessa siirrämme saatavan perintään.” (Lindström 2011, 168.)

Perintälaissa on säädetty kuluttajavelallisen maksumuistutuskulujen enimmäismäärästä sekä aikarajoista. Tämän vuoden lakiuudistuksen myötä perintälain 10 a §:ään, joka säätelee kuluttajasaatavan perintäkulujen enimmäismäärästä, tuli muutos. Kirjallisesta maksumuistutuksesta voi perintälain 10a § 1 momentin mukaan periä kuluttajasaatavasta enintään 5 euroa per maksumuistutus. Maksumuistutuskulun enimmäismäärä on pysynyt samana lakiuudistuksesta huolimatta. Velkoja saa myös periä enintään 5 euroa maksuajan pidennyksestä, mikäli maksuajanpidennys on vähintään 14 päivää (Perintälakiuudistus 2013). Perintälaissa säädetty kulut eivät ole pakollisia, vaan perintäkulujen periminen on velkojasta kiinni. Jos asiakas on ehtinyt maksaa laskun ennen perintäkirjeen saapumista, on velkojalla oikeus periä perintäkulut, ellei kuluttaja ole ehtinyt maksaa laskua 4 päivää ennen perintäkirjeen päiväystä. (E-economic 2013.)

Perintälain 10 b § säätelee kuluttajasaatavien aikarajoista perinnässä. Tämän pykälän mukaan kuluttajalta saa periä perintäkuluja maksumuistutuksesta ainoastaan, jos alkuperäinen lasku on lähetetty asiakkaalle 14 päivää ennen laskun eräpäivää ja laskun eräpäivästä on kulunut 14 päivää ennen maksumuistutuksen lähettämistä. Jos kuitenkin on olemassa sopimus, joka määrittää eräpäiväksi tietyn päivän, niin maksumuistutuskuluja saa periä asiakkaalta, mikäli saatavan erääntymisestä on kulunut 14 päivää ennen maksumuistutuksen lähettämistä. Saman perintälain pykälän mukaan uuden maksumuistutuksen saa lähettää asiakkaalle vasta, kun edellisen maksumuistutuksen lähettämisestä on kulunut 14 päivää. Kuluttajasaatavien aikarajoja sovelletaan sekä velkojan itse suorittamaan perintää kuin myös tilanteessa, jossa perinnän suorittaa muu asiamies. Mikäli velkoja päättää olla perimättä perintäkuluja muistutuksista, ei velkojan tarvitse

noudattaa perintälain mukaisia aikarajoja kuluttajasaatavan perinnässä. (Lindström 2011, 170.) Seuraavassa kuviossa on esitetty esimerkin avulla, miten velkoja voi periä saatavaa maksumuistutusten avulla noudattaen perintälain asettamia kulu- ja aikarajoja.



Kuva 2. Maksumuistutusten lähettäminen (Perintälaki)

Kuten aikaisemmin mainittu, vastikesaatavien perinnässä ei tarvitse noudattaa edellä mainittuja enimmäiskulumääriä eikä aikarajoja. Mikäli osakas ei maksa vastiketta sovitun eräpäivään mennessä, on yhtiövastikkeen laiminlyömisestä mahdollisuus periä viivästyskorko. Viivästyskorko on korvaus maksun laiminlyömisestä ja se alkaa kertyä eräpäivästä lähtien (Lindström 2011, 144). Yhtiövastikkeen viivästyskorkoa peritään usein yhtiöjärjestyksen mukaisesti, mutta mikäli viivästyskorosta ei yhtiöjärjestyksessä ole säädetty, noudatetaan siinä korkolain mukaista viivästyskorkoa. (Vastike- ja vuokrasaatavien perintä 2013.) Korkolain 4 §:n mukaan viivästyneelle maksulle on maksettava vuotuista

viivästyskorkoa, joka koostuu Euroopan keskuspankin määrittelemästä viitekorosta ja 7 prosenttiyksikön korotuksesta. Viivästyskoron lisäksi yhtiöjärjestykseen on voitu kirjata jokin korko, joka tulee suorittaa myöhästyneestä vastikemaksusta. Jos kyseessä olevasta korosta ei ole päätetty yhtiöjärjestyksessä, voi yhtiö periä osakkaalta kohtuullista korkoa. (Vastike- ja vuokrasaatavien perintä 2013).

### 3.2.2 Maksuvaatimukset

Maksuvaatimus on maksumuistutuksen jälkeen lähetettävä perintäkirje, jonka lähettää ammattimainen perintätoimintaa harjoittava yhtiö eli perintäyhtiö. (Maksu myöhässä 2013) Perintälain 16.3.2013 voimaan astuneen uuden 5 a §:n mukaan maksuvaatimuksen tulee sisältää ainakin: velkojan osoite ja nimi, peruste saatavalle sekä erittely saatavan pääomasta, korosta, viivästyskorosta ja perintäkuluista, velkojan vaatima kokonaissumma sekä kenelle, milloin ja miten saatava tulee maksaa. Näiden lisäksi saman pykälän mukaan velallisille on mainittava siitä, kenelle ja missä ajassa velallisen on mahdollisuus esittää huomautus saatavan perusteesta ja määrästä. Pykälässä säädetään myös siitä, että mikäli velkojasta on alkuperäisessä sopimuksessa tai toimenpiteessä käytetty eri nimeä, tulee alkuperäinen nimi mainita maksuvaatimuksessa. Lisäksi jos maksuvaatimuksessa ei ole mainintaa korkojen laskentaperusteesta, tulee vaatimuksessa olla maininta siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus pyytää ne tarvittaessa. Perintälain 5 §:n mukaan maksuvaatimuksen on oltava kirjallinen tai se tulee toimittaa muulla pysyvällä tavalla, jos velallinen on tähän toimitustapaan antanut hyväksyntänsä. Perintälaissa pysyvällä tavalla tarkoitetaan 3 a §:n mukaan tiedon toimittamista vastaanottajalle kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa tai todentaa tiedoksiannon muuttumattomana.

Vuonna 2005 voimaan astuneen perintälakimuutoksen myötä perintäkulut perintälain 10 a §:n mukaan olivat: 21 euroa, mikäli saatava oli pienempi tai yhtä suuri kuin 250 euroa ja 45 euroa, mikäli saatava oli yli 250 euroa. Viimeisimmän lakiuudistuksen myötä nimenomaan nämä kuluttajasaatavien maksuvaatimusten enimmäismäärät ovat muuttuneet. Uudistuneen perintälain 10 a §:n mukaan perintäkuluja lain tarkoittamasta maksuvaatimuksesta saa periä 14 euroa, jos pääoma on pienempi tai yhtä suuri kuin 100 euroa, 24 euroa, jos pääoma on yli 100 euroa, mutta alle 1000 euroa ja 50 euroa, jos pääoma on suurempi kuin 1000 euroa. Mikäli velalliselle lähetetään uusi maksuvaatimus, saa kuluja periä 10 a §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan vain puolet edellä mainituista määristä.

Perintälain 5 §:n mukaan maksuvaatimusta ei saa lähettää asiakkaalle ennen kuin velalliselle on lähetetty maksumuistutus ja maksumuistutuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää. Mikäli tulee tarpeen lähettää asiakkaalle toinen maksuvaatimus, perintälain 10 b §:n mukaan toisen maksuvaatimuksen voi lähettää kuluttajavelalliselle vasta, kun edellisen maksuvaatimuksen lähettämisestä on kulunut 14 päivää. Perintäkuluja maksuvaatimuksista saa perintälain 10 c §:n mukaan periä enintään kahdesta maksuvaatimuksesta. Maksuvaatimusten lähettäminen toimii siis samoin periaattein kuin kuvassa 2 on esitetty. Alla olevassa taulukossa on vielä kootusti maksumuistutusten ja maksuvaatimusten enimmäiskulumäärät kuluttajasaatavien perinnässä.

Taulukko 1. Maksumuistutusten ja maksuvaatimusten enimmäiskulumäärät (Perintälaki)

Pääoma	Maksumuistutus	1. Maksuvaatimus	2. Maksuvaatimus
1-100 €	5 €	14 €	7 €
101-1000 €	5 €	24 €	12 €
yli 1000 €	5 €	50 €	25 €

### 3.2.3 Maksusuunnitelma

Maksusuunnitelman tehdään yleensä velallisen kanssa silloin, kun velallinen ei kykene maksamaan saatavan kokonaissummaa eräpäivään mennessä. Velkojan olisi hyvä sopia asiakkaan kanssa maksusuunnitelmasta maksumuistutusten lähettämisen jälkeen, jos velallinen ei ole edelleen suorittanut saatavaa velkojalleen. Maksusuunnitelman tekemisestä velallinen hyötyy siten, että säästyy mahdollisesti perinnästä aiheutuvista kuluista, mikäli velkominen kestää pitkään. Jos maksusopimus vahvistetaan oikeudessa, tulee saatavasta suoraan ulosottokelpoinen, mikäli velallinen laiminlyö maksusopimusta. Maksusuunnitelman tekeminen on myös velallisen etujen mukaista, sillä velallinen säästyy tällöin vapaaehtoisen perinnän perintäkuluilta, oikeudellisen perinnän kuluilta ja ulosottokuluilta. Lisäksi maksusuunnitelma on velallisen ja velkojan välinen sopimus, josta ei poiketa, mikäli velallinen noudattaa sopimusta. Velkojan olisi aina hyvä ilmaista velalliselle maksusuunnitelman mahdollisuudesta. (Lindström 2011, 171.)

Perintälain 10 a §:n 1 momentin 7 kohdan mukaan velalliselta saa vaatia perintäkuluja sellaisesta maksusuunnitelmasta, joka kattaa koko jäännössaatavan ja on tehty kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla, kuten sähköpostin välityksellä. Perintälaissa säädetään maksusuunnitelmien enimmäismäärästä 10 a §:n 1 momentin 7 kohdan a, b, c ja d kohdissa seuraavasti: Jos saatavan pääoma on enintään 100 € ja maksusuunnitelma kattaa enintään neljä erää, saa maksusuunnitelmasta periä enintään 20 euroa. Jos saatavan pääoma on yli 100 € ja enintään 1000 € sekä maksusuunnitelma kattaa yli neljä erää, saa maksusuunnitelmasta periä enintään 30 euroa. Jos saatavan pääoma on yli 1000 € ja maksueriä on yli neljä, saa sellaisesta maksusuunnitelmasta periä enintään 50 euroa. Suoraan ulosottokelpoisen saatavan maksusuunnitelmasta saa periä enintään 20 euroa. Alla olevassa taulukossa on vielä esitetty kootusti maksusuunnitelmien enimmäiskulumäärät pääoman suuruudesta riippuen.

Taulukko 2. Maksusuunnitelmien enimmäiskulumäärät (Perintälaki)

Pääoma	Maksuerät	1. Maksusuunnitelma	2. Maksusuunnitelma
1-100 €	enintään 4 erää	20 €	-
101-1000 €	yli 4 erää	30 €	30 €
yli 1000 €	yli 4 erää	50 €	50 €

Maksusuunnitelmaa tehtäessä velkojan tulisi tarkistaa velallisen luottotiedot ja maksukyvyt, jotta maksusuunnitelman sisältämät erät ovat realistisia velallisen maksukykyyn nähden. Maksusuunnitelmassa on käytävä ilmi seuraavat asiat: velkojan ja velallisen yksilöidyt yhteystiedot, saatavan peruste ja määrä kaikkine korkoineen ja kuluineen, yksittäiset maksuerät ja niiden eräpäivä sekä summa, velkojan tilinumero, erittely mahdollisista sopimuskoroista, viivästyskoroista ja perintäkuluista, maininta saatavan riidattomuudesta ja selvyydestä ja velallisen allekirjoitus. Velallisen allekirjoituksella velkoja voi taata, että velallinen sitoutuu suorittamaan maksusuunnitelman ehtojen mukaisesti. Siltä varalta, että velallinen ei suorita sopimuksen mukaisesti saatavia, tulisi maksusuunnitelmassa mainita erääntymisehto, joka tarkoittaa sopimuksen raukeamista velallisen laiminlyödessä maksusuunnitelmaa. Mikäli velkoja ei tällaista maksusopimuksessa mainitse, on velkoja velvollinen noudattamaan sopimuksen ehtoja siitäkin huolimatta, että velallinen laiminlyö sopimusta. Velkojan on syytä myös pyrkiä siihen, että ensimmäisen maksuerän eräpäivä olisi mahdollisimman lähellä sopimuksen tekemistä, jotta voidaan varmistua siitä, että velallisella on todella aikomus noudattaa maksusuunnitelmaa. (Lindström 2011, 172–173.)

#### 3.2.4 Häätö

Laki asuinhuoneiston vuokraamisesta 8 luvun 61 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan vuokranantajalla on oikeus irtisanoa vuokrasopimus, jos vuokralainen ei maksa vuokraansa sovitusti. Vuokranantajalla on oikeus pyytää vuokralaistansa muuttamaan asunnosta. Mikäli asiakas uhmaa häätöpyyntöä, on vuokralainen mahdollista häätää asunnosta vasta, kun häädöstä on tullut käräjäoikeuden päätös. Tästä syystä vuokrasaatavien kohdalla onkin järkevintä siirtyä mahdollisimman nopeasti oikeudelliseen perintään, mikäli vapaaehtoinen perintä ei onnistu. Jotta häätö voidaan suorittaa, tulee vuokranantajan tehdä ulosottoviranomaisille ulosottohakemus ja odottaa, että käräjäoikeus antaa päätöksen häädöstä. (Vastike- ja vuokrasaatavien perintä 2013.) Mikäli häätö on jo pantu vireille, ei häätöä voi purkaa, vaikka vuokralainen maksaisi suorituksensa. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että vuokranantaja haluaa vuokralaisen häätöä. (Maksut myöhässä 2013c.)

#### 3.2.5 Haltuunotto

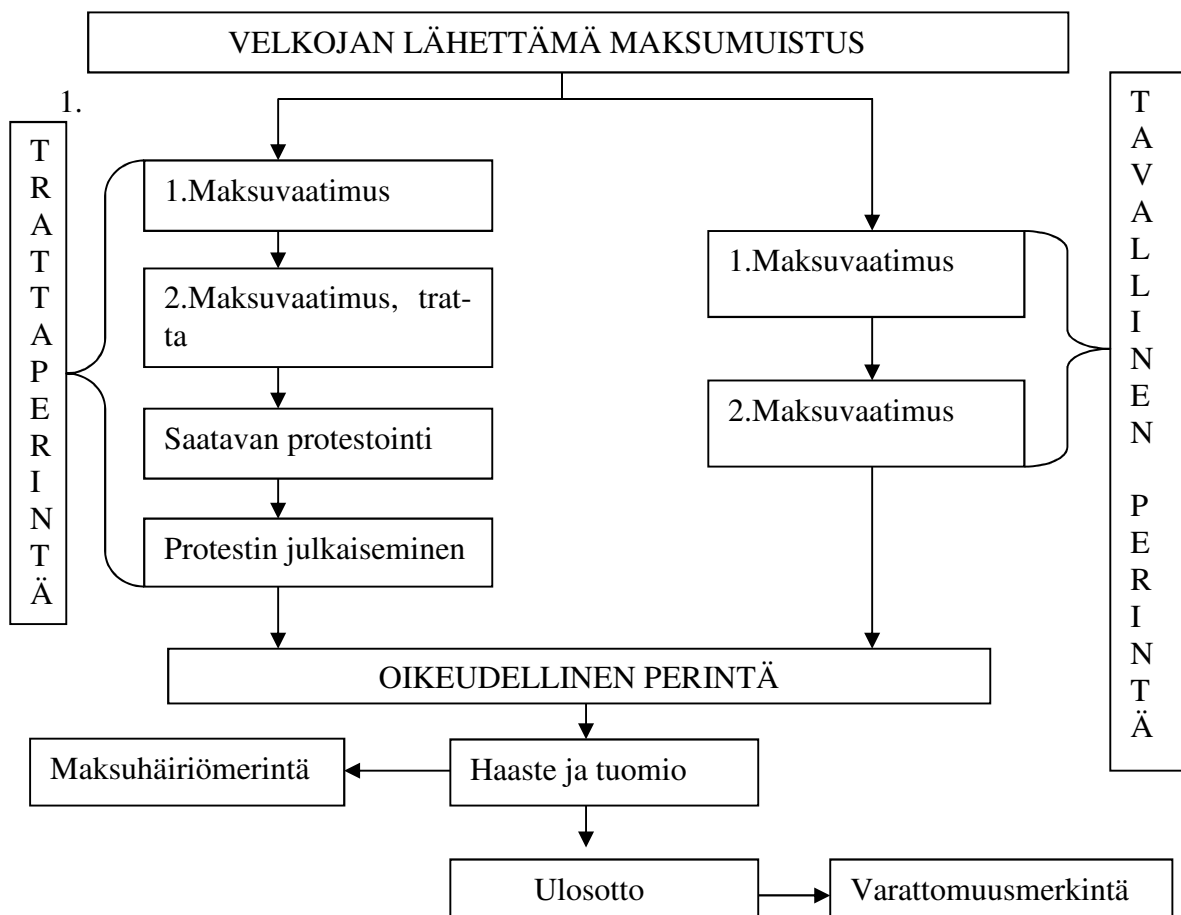
Asunto-osakeyhtiölain 8 luvun 2 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan yhtiöllä on oikeus ottaa asunto hallintaan enintään kolmeksi vuodeksi, mikäli osakkeenomistaja laiminlyö vastikkeen maksua tai muita vastikeperusteisia erilliskorvauksia. Ennen asunnon hallintaan ottoa, osakkeenomistajalle tulisi lähettää kirjallinen maksumuistutus ja perintää hoitavan henkilön tulisi antaa saatavasta isännöitsijälle tieto. Isännöitsijä tiedottaa saatavasta hallitusta ja kutsuu hallituksen koolle, jotta hallitus voi antaa asukkaalle varoituksen. Isännöitsijä lähettää hallituksen varoituksen haastemiehelle, joka tiedottaa asukasta varoituksesta. Mikäli varoituksesta huolimatta osakkeenomistaja ei ole halukas suorittamaan saatavaansa, viedään asia yhtiökokoukseen päätettäväksi. Isännöitsijän tehtävänä on kutsua yhtiökokous koolle, jotta päätös saadaan. Yhtiökokouksen päätöksestä tiedotetaan haastemiehelle, joka välittää päätöksen edelleen asukkaalle. Mikäli asukas haluaa riitauttaa päätöksen, viedään asia lakimiehen käsiteltäväksi. Jos asukas ei kuitenkaan riitauttaa asiaa, lähettää isännöitsijä asukkaalle kirjeen haltuunotosta ja laatii haastehakemuksen oikeudelle. Viranomainen tekee haltuunotosta päätöksen ja lähettää päätöksen isännöitsijälle ja isännöitsijä välittää päätöksen edelleen ulosottoviranomai-

selle. Ulosottoviranomainen häättää asukkaan. Kyseessä olevat vastikerästit ja siihen asti syntyneet kulut tulee merkitä isännöitsijätodistukseen. (Haltuunottoimenpiteet 2013.)

Yhtiön hallintaan otettuun asuntoon voi tulla uusi asukas. Asunto-osakeyhtiölain 3 luvun 7 §:n mukaan uusi omistaja vastaa niistä saatavista, joita edellinen asukas on laininlyönyt. Samaisessa pykälässä on myös säädetty vastuun enimmäismäärästä, joka on omistusoikeuden siirtymiskuukaudelta perittävä vastike lisättynä välittömästi viiden edeltävän kuukauden vastikkeet. (Vastike- ja vuokrasaatavien perintä 2013.)

### 3.3 Yrityssaatavien vapaaehtoinen perintä

Yrityssaatavia koskevat osittain samat säännökset kuin kuluttajasaatavia ja niistä säätelee perintälaki. Yrityssaatavissa ei kuitenkaan sovelleta perintälakia niiltä osin kuin se koskee pelkästään kuluttajasaatavien perintää. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013.) Yrityksen perintäprosessi etenee hieman eri tavoin, kuin kuluttajasaatavan perintäprosessi, mutta oikeudellinen perintä etenee kuitenkin samoin periaattein aina haasteesta ulosottoon asti. Alla on kuvattu yrityssaatavien perintäprosessi.



Kuva 3. Yrityssaatavien perintä (Maksut myöhässä 2013b)

Yrityssaataavissa perintäprosessi etenee pääasiassa samalla periaatteella kuin yksityishenkilön saatavissa; ensin velkoja pyrkii samaan saatavan lähettämällä velalliselle maksumuistutuksen, jonka jälkeen saatava voidaan siirtää perintään, joka jakautuu vapaaehtoiseen ja oikeudelliseen perintään. Yrityssaataavissa on kuitenkin poikkeuksellisesti kaksi eri tapaa hoitaa vapaaehtoinen perintä: trattaperintä ja tavanomainen vapaaehtoinen perintä. Tratalla tarkoitetaan perintälain 7 §:n mukaan perintää, jossa vaaditaan suoritusta velalliselta sillä uhalla, että maksun laiminlyönti julkaistaan tai merkitään luottorekisteriin. Tavanomaisessa perinnässä perintä etenee samalla tavoin kuin yksityishenkilön perintä pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta. Oikeudellinen perintä etenee myös samoilla periaatteilla kuin yksityishenkilöiden saatavissa, mutta isoissa saatavissa yrityksien kohdalla tulevat kyseeseen myös konkurssimenettelyt ja yrityssaneeraukset. (Maksut myöhässä 2013b.)

### 3.3.1 Maksumuistutukset yrityssaataavissa

Yrityssaataavien kohdalla kannattaa usein toimia nopeammin kuin kuluttajasaataavien kohdalla. Kuluttajasaataavissa pääsääntöisesti lähetetään kaksi maksumuistutusta ennen perintään siirtämistä. Yrityssaataavien kohdalla kuitenkin hyvä periaate on, että saatavasta lähetetään yritykselle yksi maksumuistutus ja tämän jälkeen siirrytään mahdollisimman nopeasti perintään. (Lindström 2011, 169.) Yrityssaataavia eivät koske samat perintälain säädökset kuin kuluttajasaataavia, joten perintälaissa kuluttajasaataavia koskevia aikarajoja ei tarvitse soveltaa yrityssaataavien perinnässä. Käytännössä siis yrityssaataavien kohdalla ei tarvitse noudattaa perintälain 10 b §:n mukaista aikarajaa, jonka mukaan maksumuistutuksen saa lähettää velalliselle vasta, kun saatavan erääntymisestä eli eräpäivästä on kulunut 14 päivää. Yritysvelallisten kohdalla maksumuistutuksen eräpäivä kohtaan tulee kirjata joko ”Maksettava heti” tai ”Heti”. Yritysassiakaan katsotaan saavan hyödykseen tarpeellisen maksuajan siten kuin maksuista on sovittu toisen yrityksen kanssa. Mikäli velkoja päättää antaa lisämaksuaikaa yritysasiakkaalle, ei perusteena saa käyttää laskun maksamatta jättämistä. (Lindström 2011, 168.)

Viivästyskorko on korvaus velkojalle siitä, että velallinen on pitänyt velkojan rahoja hallussaan kauemmin kuin mitä on sovittu. Viivästyskorkon kertyminen alkaa saatavan erääntymisestä eli eräpäivästä. (Lindström 2011, 144.) Viivästyskorko muodostuu Euroopan Keskuspankin puolivuositain määrittelemästä viitekorosta, johon lisätään seitsemän prosenttiyksikköä. Suomen Pankki ilmoittaa viitekoron määrästä joka vuosi aina kesäkuun ja joulukuun lopussa. (E-economic 2013b.) Yritysassiakkaiden kanssa tulisi aina sopia erikseen maksettavasta viivästyskorosta, joka yrityssaataavien kohdalla voi olla enintään edellä mainittu määrä. Mikäli edellä mainitusta määrästä halutaan poiketa, on siitä sovittava erikseen. (Lindström 2011, 148.)

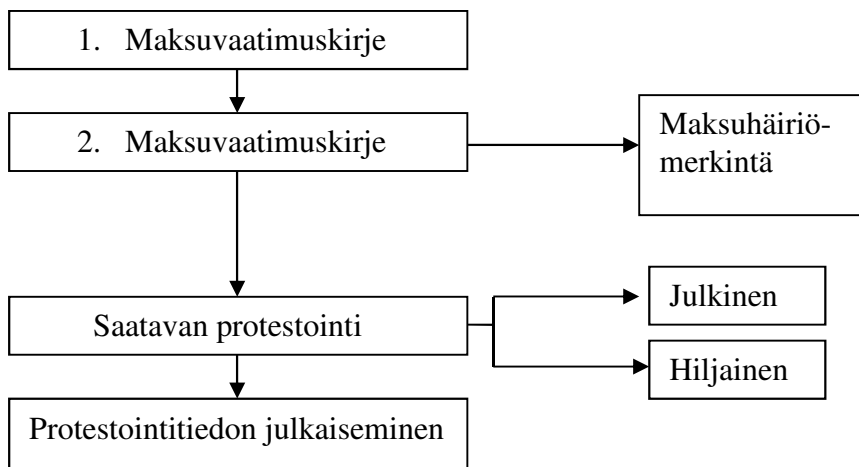
Perintälain lakiuudistuksen myötä yrityssaataavien perintään uutena käsitteenä tuli vakiokorvaus, josta säätelee perintälain 10 e §. Vakiokorvauksen perintä on vapaaehtoista, joten vakiokorvauksen käyttö on kiinni velkojasta. Vakiokorvauksen määrä on 40 euroa ja sen saa periä ainoastaan sellaisista maksuista, jotka ovat laki kaupallisten sopimuksen maksuehdoista mukaisia ja oikeuttavat viivästyskorkoon. Viivästyskorkoon oikeuttavat käytännössä kaikki sellaiset maksut, jotka ovat päivänkin myöhässä (Perintälakiuudistus 2013.) Kaupallisten sopimusten maksuehdoista annetun lain 1 §:n mukaan tällaisia maksuja ovat sellaiset, jotka elinkeinoharjoittaja suorittaa vastineeksi toiselle elinkeinoharjoittajalle tavarasta tai palvelusta. Mikäli kyseessä oleva maksu erääntyy useassa



erässä, on velkojalla oikeus periä jokaisesta erääntyneestä maksusta erikseen vakiokorvaus kunkin viivästyneen erän osalta. Vakiokorvauksen lisäksi velkojalla on oikeus periä velalliselta myös perinnästä syntyneet todelliset kulut, mikäli ne ylittävät vakiokorvauksen määrän. Jos kuitenkin todelliset perintäkulut ylittävät vakiokorvauksen määrän, ei vakiokorvausta suositella käytettäväksi. Mikäli kuitenkin velkoja päättää periä sekä vakikorvauksen että perintäkulut, tulee velkojan antaa selvitys nolasta eurosta lähtien siitä, mistä perintäkulut muodostuvat. Vakiokorvausta on hyvä käyttää maksumuistutusvaiheessa, kun maksu on muutaman päivän myöhässä. Vakiokorvaus voidaan lähettää seuraavan laskun yhteydessä ja sen periminen ei edellytä sitä, että maksusta olisi jo lähetetty aikaisemmin maksumuistutus. (Perintälakiuudistus 2013.)

### 3.3.2 Trattaperintä

Kuten aikaisemmin mainittu, tratta on julkisuusuhmainen maksukehotus, jonka laiminlyömisestä seuraa julkinen maksuhäiriömerkintä. Trattaperintää voidaan käyttää perintälain 7 §:n mukaan ainoastaan sellaisiin saataviin, jotka ovat erääntyneitä, selkeitä ja riidattomia. Jotta yrityssaatavia voidaan periä tratan avulla, on velalliselle täytynyt perintälain 7 §:n mukaan lähettää maksumuistutus, jossa maksu- ja huomautusaikaa on annettu vähintään seitsemän päivää. Maksumuistutuksen tulee olla perintälain mukaan kirjallinen tai muulla pysyvällä tavalla velalliselle toimitettu. Trattaperintää ei sovelleta kuluttajasaataviin. Trattaperintä etenee seuraavalla tavalla:



Kuva 4. Trattaperintä (Maksut myöhässä n.d.)

Trattaperintä alkaa siis ensimmäisestä maksuvaatimuskirjeestä, jonka tulee sisältää tieto maksuviivemerkinnän mahdollisuudesta. Maksuviivemerkinnällä tarkoitetaan merkintää yrityksen maksutapatieoihin, joka näkyy Suomen Asiakastiedoissa. Maksuviivemerkinnän voi saada vasta ensimmäisen maksuvaatimuksen jälkeen, mikäli velkoja on edelleen laiminlyönyt maksamistaan. Maksuviivemerkintä on voimassa kuusi kuukautta sen rekisteröimisestä. Mikäli velallinen ei maksa saatavaa ensimmäisestä maksuvaatimuksesta ja saatava on kiistaton, lähetetään velalliselle 12 päivän kuluttua toinen maksuvaatimus eli tratta. Toisessa maksuvaatimuskirjeessä maksu vaaditaan kaikkine korkeineen maksettavaksi sillä uhalla, että maksuhäiriömerkinnästä ilmoitetaan luottorekisteriin. Tämän maksuvaatimuksen lähettämisestä seuraa automaattisesti yritykselle maksuviivemerkintä. (Maksut myöhässä n.d.)

Jos saatavaa ei makseta, kun toisen maksuvaatimuksen lähettämisestä on kulunut 10 päivää, voidaan saatava protestoida. Protestoinnilla tarkoitetaan sitä, että saatava lähetetään luottorekisteristä julkaistavaksi. Protesti säilyy luottotietorekisterissä kolme vuotta. Velkoja voi päättää protestoida joko hiljaisesti tai julkisesti. Hiljaisessa protestissa maksuhäiriömerkintää ei julkaista lehdissä, vaan merkintä on ainoastaan Suomen asiakastiedon luottorekisterissä. Julkisella protestoinnilla tarkoitetaan sitä, että maksuhäiriömerkintä julkaistaan Taloussanomissa, Kauppalehdessä ja Luottotieto-lehdessä. Protesti julkaistaan, mikäli velallinen ei ole maksanut 8 päivän kuluttua saatavaa trattakirjeen lähettämisestä. Yritysvelallinen voi estää julkaisun maksamalla saatavan aikaisemmin, mutta luottotietoihin jää joka tapauksessa merkintä maksuhäiriöstä. (Maksut myöhässä n.d.)

### 3.4 Oikeudelliseen perintään siirtyminen

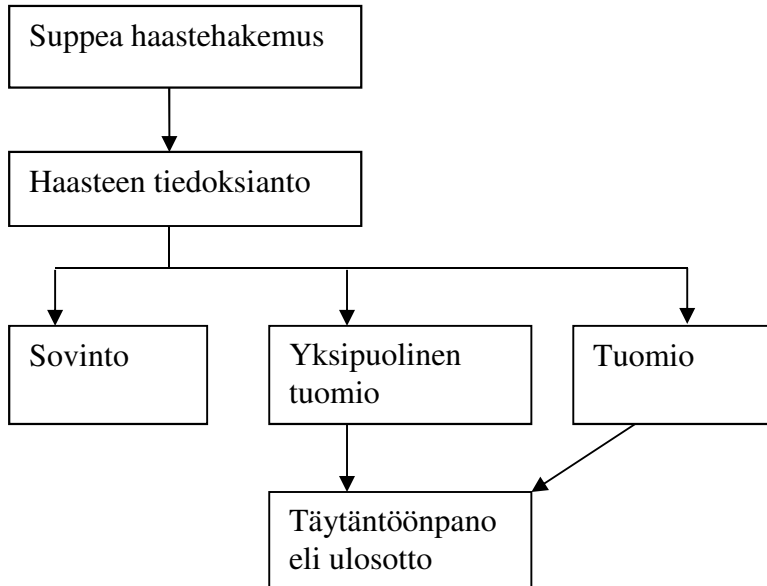
Oikeudelliseen perintään ei siirrytä kevyin perustein ja siirtyminen edellyttää aina sitä, että vapaaehtoisen perinnän kaikki keinot on käytetty. Oikeudellisen perinnän kustannukset tulevat melko kalliiksi ja tästä syystä luotonvalvojan on syytä tarkastella tilannetta huolellisesti kokonaisuudessaan ennen kuin päätös oikeudelliseen perintään siirtämisestä tehdään. (Vastike- ja vuokrasaatavien perintä 2013.) Lisäksi luotonvalvojan on oltava tietoinen oikeudellisen perinnän etenemisestä, jotta arvio kokonaisuudesta pysyisi mahdollisimman realistisena. Velallisen kanssa tehtyyn maksusopimukseen tulisi aina sisällyttää eräännyttämislauseke, jolla tarkoitetaan siitä, että velallista tiedotetaan maksun laiminlyömisestä seurauksista. Mikäli velallinen ei maksa maksusopimuksen mukaisesti erää, siirretään saatava oikeuteen. (Lindström 2013, 264.)

Jotta oikeudelliseen perintään voitaisiin ryhtyä, luotonvalvojan täytyy pohtia syytä oikeudellisen perinnän aloittamiseen. Ensimmäinen asia, johon velkojan tulee kiinnittää huomiota, on velallisen aikaisempi maksukäyttäytyminen. Kaikki tieto velallisesta ei ole näkyvillä, vaan joskus monikin saatava saman velallisen kohdalla eri velkojien osalta on mennyt ulosottoon asti, mutta riidattomana siitä ei ole jäänyt jälkiä luottotietoihin. Luotonvalvojan olisi siis syytä olla tarkkana ja tarvittaessa ottaa yhteyttä velallisen ulosottomieheen. Mikäli velkojalle on jo aikaisemmin annettu varattomuusmerkintä ulosoton yhteydessä, siirtäminen oikeudelliseen perintään ei tuota yhtään enempää tulosta kuin aikaisemmat toimenpiteet. (Lindström 2013, 265.)

Oikeudellinen perintä etenee hieman eri tavoin riippuen siitä, onko saatava riidaton vai riitautettu. Riidattomalla saatavalla tarkoitetaan sitä, että velallinen ei ole esittänyt tarvittavia todisteita saatavan perusteettomuudesta. Riitautetussa saatavassa velallinen kiistää maksuvelvollisuutensa ja pystyy esittämään kirjallisia todisteita asiasta. (Cred Lex, oikeudellinen perintä 2013) Velkojan tehtävä on lähettää käräjäoikeudelle haastehakemus oikeudellisen perinnän käynnistämiseksi. Riidattomien saatavien kohdalla lähetetään suppea haastehakemus eli yksinkertainen kuvaus asiasta. (Cred Lex, riidaton asia 2013.) Riitautetusta saatavasta sen sijaan tehdään laaja haastehakemus, jossa on enemmän sisältövaatimuksia ja hakemus on yksityiskohtaisempi (Cred Lex, riitaton asia 2013).

### 3.4.1 Riidattoman saatavan oikeudellinen perintä

Riidattomassa haastehakemuksessa oikeudellinen perintä etenee seuraavasti:



Kuva 5. Suppean haastehakemuksen eteneminen (Cred Lex 2013)

Oikeudellinen perintä käynnistyy riidattoman saatavan osalta siitä, kun velkoja eli haasteen kantaja lähettää käräjäoikeuteen suppean haastehakemuksen. Jotta saatava voidaan katsoa riidattomaksi, edellyttää se sitä, että velallinen eli vastaaja ei ole riitauttanut saatavaa vapaaehtoisin perinnän aikana. Suppean haastehakemuksen tulisi sisältää ainakin seuraavat asiat: kantajan yksilöity ja perusteltu vaatimus, ilmoitus kantajan riidattomasta käsityksestä, tuomioistuimen toimivaltaisuusperuste sekä tarvittaessa vaatimus oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta. (Lindström 2011, 279.) Tuomioistuimen toimivaltaisuudella tarkoitetaan oikeuspaikkaa, jossa haastehakemus tulee käsitellä ja se riippuu siitä onko kyseessä luonnollisen vai oikeushenkilön eli yrityksen haastehakemus. Luonnollisen henkilön tapauksessa haastehakemus tulee käsitellä velallisen kotipaikkakunnan käräjäoikeudessa ja tästä syystä haastehakemuksessa tulee olla maininta velallisen kotipaikkakunnasta. Yrityksen saatavan kohdalla haastehakemus lähetetään sen paikkakunnan käräjäoikeuteen, jonka tuomiopiirissä yrityksellä katsotaan olevan kotipaikka tai yrityksen hallinto hoidetaan. (Lindström 2013, 273–274.) Haastehakemus vaiheessa velallinen voi vielä maksaa saatavan kuluineen maksuhäiriömerkinnän välttämiseksi edellyttäen, että tuomioistuin saa maksusta tiedon. Tässä vaiheessa velallinen voi myös vielä riitauttaa asian ilman erillistä ilmoitusta velkojalle. Mikäli näin tapahtuu, käsitellään haastehakemus siten kuin se riitaisassa saatavassa käsitellään. (Cred Lex, riidaton asia 2013.)

Oikeus antaa velalliselle eli vastaajalle tiedoksiannon haasteesta. (Cred Lex, riidaton asia 2013.) Tuomioistuimen tehtävänä on antaa vastaajalle tiedoksianto myös kantajan haastehakemuksesta. Liitteitä ei ole kuitenkaan pakko toimittaa tiedoksiannon yhteydessä, sillä riidattomissa saatavissa riittää, että haastehakemuksen liitteet ovat esillä käräjäoikeudessa.

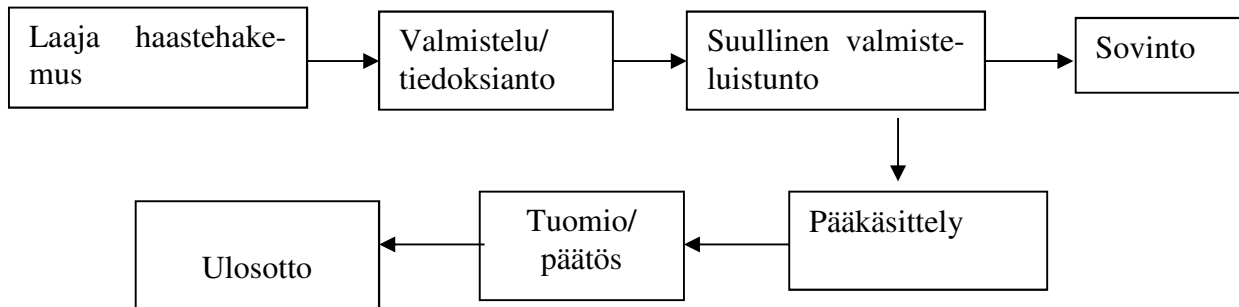
Haasteen tiedoksiannon voi toimittaa muun muassa puhelintiedoksiantona, postitse tai kirjeenä. Puhelintiedoksiannossa haastemies soittaa vastaajalle ja pyytää tältä suostumusta puhelintiedoksiantoon, jonka onnistumisen jälkeen haastemies toimittaa asiaan kuuluvat asiakirjat vastaajalle. Postitse toimitettavassa tiedoksiannossa postivirkailija toimittaa haasteasiakirjat allekirjoitettavaksi allekirjoitukseen oikeutetulle vastaajalle, jonka onnistumisen jälkeen allekirjoitetut asiapaperit toimitetaan takaisin käräjäoikeuteen. Kirjetiedoksiannossa sen sijaan vastaajalle lähetetään virkakirje, jonka sisältämän vastaanottotodistukseen vastaajan tulisi toimittaa tuomioistuimelle määräpäivään mennessä. (Lindström 2011, 288.)

Tiedoksiannon jälkeen käräjäoikeus ratkaisee asian joko tuomiolla, yksipuolisella tuomiolla tai sovinnolla. Tuomio edellyttää sitä, että vastaaja eli velallinen on myöntänyt kanteen aiheelliseksi. Tuomio annetaan usein suullisen oikeudenkäynnin tai suullisen valmistelun tuloksena. (Lindström 2011, 296.) Suullisella oikeudenkäynnillä tarkoitetaan sitä, että pääkäsittelyssä otetaan ainoastaan tuomion osalta huomioon suullisesti esitetty oikeudenkäyntimateriaali (Lindström 2011, 270). Yksipuolinen tuomio on taas kantajan hyväksi annettu tuomio, jossa asia ratkaistaan ilman suullista oikeudenkäyntiä (Lindström 2011, 296). Vastaaja voi vielä yrittää tehdä sovintoa yksipuolisen tuomion sijasta. Tällöin velallisen on toimitettava maksusuunnitelma velasta oikeudelle ja saada se oikeuden vahvistamaksi ja velkojan hyväksymäksi. (Cred Lex 2013.)

Saatavan edettyä käräjäoikeuden tuomioon asti velalliselle tulee luottorekisteritietoihin maksuhäiriömerkintä, joka on aiheutunut maksujen laiminlyömisestä. Yksityisten henkilöiden kohdalla maksuhäiriömerkintä tulee silloin, jos tuomioistuin on antanut velkomustuomion sekä siinä tapauksessa, jos velallinen on todettu varattomaksi ulosoton yhteydessä. Maksuhäiriömerkintä säilyy rekisterissä 2-3 vuotta, mutta uusi maksuhäiriömerkintä pidentää aikaa. Yritykselle maksuhäiriömerkintä voidaan merkitä luottorekisteriin luottotietolain 24 §:n mukaan, silloin kun maksu on laiminlyöty ja laiminlyönti on tuomioistuimessa tuomiolla todettu.

### 3.4.2 Riitaisen saatavan oikeudellinen perintä

Riitaisen saatavan oikeudellinen perintä etenee seuraavasti:



Kuva 6. Riitaisen saatavan oikeudellinen käsittely (Cred Lex, riitaisa asia 2013).

Riitaisessa saatavassa oikeudellinen perintä etenee alkuun samalla tavoin kuin riidattomassa eli lähetetään haastemiehelle haastehakemus. Riitaisissa asioissa haastehakemus lähetetään kuitenkin laajana eli hakemus on paljon yksityiskohtaisempi. (Cred Lex, riitaisa asia 2013.) Laajan haastehakemuksen tulee sisältää yksityiskohtaisesti kantajan vaatimus ja mihin vaatimukset perustuvat, selonteko riidasta ja riidan alkuperästä sekä todistusaineisto, johon vedotaan, vaatimus oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta ja selvitys tuomioistuimen toimivaltaisuudesta tarvittaessa. Näiden lisäksi haastehakemuksissa tulisi mainita asianosaisten yhteystiedot sekä vastaajan henkilötunnus. Liitteeksi haastehakemukseen tulee lisätä kaikki asiakirjat ja todisteet, jotka puoltavat kantajan näkemystä sekä valtakirja. Tarpeen on myös ottaa kopiot asiapapereista velallista varten. Haastehakemus lähtee vireille, kun se toimitetaan tuomioistuimen kansliaan joko velkojan omasta toimesta tai velkojan edustajan toimesta. (Lindström 2011, 285.)

Kun haastehakemus saapuu asian käsittelijälle eli haastemiehelle, haastemies tutkii hakemuksen ja tarvittaessa vaatii vielä täydennystä. Kun haastehakemus on kunnossa antaa haastemies tiedoksiannon eli haasteen vastaajalle. (Tuomioistuimet, riita-asian valmistelu 2013.) Riitautetun saatavan tiedoksianto suoritetaan samoin tavoin kuin riidattomassakin eli tiedoksiannon voi suorittaa samoilla keinoin kuin edellä mainittu kappaleessa 3.4.1. Riitaisen saatavan tiedoksiantoon vastaajan tulisi vastata haastemiehen antamaan määräaikaan mennessä antaen myös oman kantansa asiaan sekä kirjalliset todisteet, jotka puoltavat kantaa. Tämä jälkeen tuomioistuimella on asiasta molempien osapuolien näkemys ja todistusaineisto. Sen kautta prosessissa siirrytään seuraavaan vaiheeseen, joka on suullinen valmisteluistunto. (Cred Lex, riitainen asia.)

Jos vastaaja vastustaa edelleen kannetta, siirtyy riitaisen saatavan käsittely suullisen valmisteluistuntoon, jossa selvitetään syyt riitaisiin asioihin ja yritetään erottaa riidattomat asiat, jossa sovinto olisi mahdollista. Valmisteluistuntoon kutsutaan molemmat osapuolet. Molempien osapuolien on syytä valmistautua istuntoon huolellisesti ja tuoda mukanaan kaikki tarvittava todistusmateriaali. Suullisen valmisteluistunnon jälkeen riita-asian selvittely voi siirtyä pääkäsittelyyn, jos käsiteltävät asiat ovat edelleen riitaisia. Pääkäsittelyyn siirtyminen ei kuitenkaan aina ole välttämätöntä, jos niin molempien osapuolien kanssa sovitaan ja esimerkiksi asiassa ei ole todistajia. Toisaalta valmisteluvaihe voidaan myös jättää joissain tapauksissa väliin ja asiassa edetään suoraan pää-

käsittelyyn. Valmisteluistunto saattaa myös päätyä sovintoon, joka vahvistetaan käräjäoikeudessa, jolloin asialle on saatu lopullinen ratkaisu. (Tuomioistuimet, riita-asian valmistelu 2013.)

Kun asia on käsitelty suullisessa valmisteluistunnossa ja on kuultu molempien osapuolien kannat asiaan, voidaan asiassa edetä pääkäsittelyyn, jossa kuullaan todistajien kannat. (Cred Lex, riitainen asia 2013.) Yksinkertaisten asioiden käsittelyn osalta pääkäsittelyyn voidaan siirtyä välittömästi suullisen valmisteluistunnon jälkeen ja haastavampien asioiden käsittelyssä sovitaan pääkäsittelylle erikseen päivämäärä. Pääkäsittely alkaa puheenjohtajan puheenvuorolla. Puheenjohtaja aloittaa puheen kertomalla mihin valmisteluissa on päädytty sekä esittää molempien asianomaisten vaatimukset. Tämän jälkeen kuullaan sekä kantajan että vastustajan perustelut asiasta. Lopuksi asiassa kuullaan vielä todistajia ja käydään läpi muut kirjalliset todisteet ja pääkäsittely päättyy molempien osapuolien loppulausuntoihin, joissa annetaan oma näkemys siitä, miten asia tulisi ratkaista. Molempien osapuolien on muistettava, että pääkäsittelyssä ei voi enää tuoda uusia väitteitä esille. (Tuomioistuimet, riita-asian pääkäsittely 2013.) Pääkäsittelyn jälkeen tuomioistuin antaa riita-asiaan päätöksen tai tuomion. Ratkaisu asiaan voidaan antaa välittömästi istunnon päätyttyä tai se voidaan toimittaa myöhemmin asianosaisille. Ratkaisuun voi hakea vielä muutosta hovioikeudesta. Mikäli muutosta ei kuitenkaan haeta, astuu päätös voimaan. Tuomiosta tulee tällöin täytäntöönpanokelpoinen ja saatava voidaan siirtää ulosottoon. (Tuomioistuimet, riita-asian ratkaisu, 2013.)

### 3.4.3 Ulosottoperintä

Oikeuden antaman maksuvelvollisuuden laiminlyönnistä seuraa ulosotto eli laiminlyödyn maksuvelvoitteen täytäntöönpano, jossa saatava peritään velalliselta ulosottoviranomaisen toimesta. Ulosotossa ensimmäisenä keinona käytetään vapaaehtoisia perinnän menetelmiä kuten maksukehotuksia ja vasta niiden laiminlyömisestä varoja aletaan ulosmitata velallisen omaisuudesta tai tuloista. (Ulosotto 2012.) Ulosottoa säätelee ulosottokaari, joka on astunut voimaan 1.1.2008. Ulosottoasioita hoitavat kihlakunnan voudit, jotka kuuluvat ulosottopiirien alle. Ulosottopiireissä on yleensä useita ulosottovirastoja ja näiden virastojen vastuu-alueisiin kuuluu useampia kihlakuntia. (Lindström 2011, 357.)

Saatava ei päädy automaattisesti ulosottoon tuomioistuimen päätöksestä, vaan tuomioistuimen päätöksen jälkeen velkojan tulisi erikseen pyytää ulosottomieheltä ulosottomittauspyyntöä (Ulosotto, velkojana ulosotossa 2011). Luotonvalvojalla eli velkojalla on tietynlaisia velvollisuuksia myös ulosoton aikana. Ensimmäisenä on ulosmittauspyynnön lähettäminen, jotta asiaa voidaan viedä eteenpäin. Tämän lisäksi luotonvalvojan tulisi aina olla selvillä velallisen tilanteesta ulosoton aikana, jotta voidaan päättää mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Luotonvalvojan tehtäviin kuuluvat myös rahasuoritusten ja muiden asiaan liittyvien asiakirjojen vastaanottaminen. Luotonvalvojan tulee ilmoittaa ulosottoon myös mahdolliset velallisen suoraan velkojalle suorittamat suoritukset sekä pyytää ulosottoselvitys sellaisissa tapauksissa, jossa velallinen on todettu varattomaksi. (Lindström 2011, 357.)

Velkojalla on mahdollisuus päättää ulosotosta muun muassa siten, että halutaanko ulosotto suorittaa suppeana vai normaalina. Suppealla ulosotolla tarkoitetaan sellaista ulosottoa, jossa ulosmittauksen kohdetta ei välttämättä muuteta rahaksi. Suppea ulosotto ei päädy passiivirekisteriin, mutta normaalin ulosoton yhteydessä, mikäli velallinen tode-

taan varattomaksi, voidaan saatava siirtää passiivirekisteriin. Passiivirekisterissä saatava on voimassa kaksi vuotta siitä, kun velallinen on todettu varattomaksi. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tänä aikana ei suoriteta aktiivisia perimistoimenpiteitä, vaan varallisuutta ulosmitataan tarvittaessa, kun havaitaan omaisuudessa muutos. Velallisen varallisuustilanne voi kuitenkin muuttua ajan kuluessa. (Ulosotto, velkojana ulosotossa 2011.)

Ulosottomiehelle lähetettävä ulosmittauspyyntö eli toisin sanoen ulosottohakemus voidaan lähettää joko sähköisesti tai kirjallisesti. Velkoja voi toimittaa hakemuksen mihin tahansa ulosottopiiriin, sillä hakemus siirretään oikeaan ulosottopiiriin. Hakemuksen lähettämisen jälkeen velkojalle tulee ilmoitus siitä, missä kyseessä oleva ulosotto hoidetaan. Hakemusten lähettämisyjärjestelmää on myös viime aikoina uusittu siten, että velkojat voivat lähettää kaikki hakemuksena sähköisesti ulosoton Uljas-järjestelmän kautta ja perintäyhtiöiden lähettämät hakemukset lähtee massana suoraan järjestelmään. Hakemukseen tulisi sisältyä yksilöidyt tiedot sekä hakijasta, että vastaajasta. Vastaajasta on lisäksi tärkeää ilmoittaa vastaajan olinpaikka sekä muu tarvittava tieto omaisuudesta ja varallisuudesta. Saatavan osalta tulee käydä ilmi ulosottooperusteissa todettu saatavan pääoma, korko ja muut kulut. Tämän lisäksi hakemuksessa tulee olla velan lyhennysten ajankohdat ja määrät sekä liitteenä vielä alkuperäinen asiakirja tuomioistuimen antamasta ulosottooperusteesta. Vielä viimeisenä hakemukseen tulee lisätä täytäntöönpanopyyntö, jossa ilmoitetaan haetaanko pyynnöllä suppeaa vai laaja ulosottoa eli normaalia ulosottoa. Mikäli pyydetään normaalia ulosottoa, tulee hakemukseen lisätä pyyntö myös passiivirekisteriin siirtämisestä. (Lindström 2011, 262–264.)

Ulosoton vireilläolon aikana velkojan tulisi aina ilmoittaa ulosottoon velallista koskevista muutoksista. Tärkeimpiä muutoksia ovat muun muassa olinpaikka, vastaajan varallisuustilanteen muuttuminen tai velan vanhentuminen. (Lindström 2011, 364.) Ulosoton vireilläolo päättyy siihen, jos maksu tulee suoritetuksi tai ulosoton aikana tulee jokin este. Usein esteenä on varattomuus, jolloin ulosottoviranomainen toteaa velallisen varattomaksi ja siirtää saatavan takaisin velkojalle. Ulosoton vireilläolon päättymisestä alkaa velan vanheneminen. Vanhentuminen voidaan kuitenkin katkaista tarvittaessa ja saatavan voi siirtää uudestaan ulosottoon. (Ulosotto, ulosoton vireilläolon päättymisen 2011.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin pääasiallisesti kvalitatiivisena tutkimuksena, sillä kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät palvelevat parhaiten tutkimuksen tarkoituksena. Tutkimuksessa kuitenkin jouduttiin myös osittain soveltamaan kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä etenkin tuloksia purkaessa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on olemassa olevan tiedon sijaan selvittää tai löytää tosiasioita (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2008, 157). Tämä tutkimuksen tarkoituksena oli löytää yhtenäinen toimintamalli perintäasioiden hoitamiseen ja luoda valtakunnallinen ohjeistus perinnän kanssa tekemisissä oleville työntekijöille. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on tarkastella tutkittavaa asiaa kokonaisvaltaisesti luonnollisissa olosuhteissa, suosia ihmisiä tiedonkeruuvälineenä sekä valita tutkimuksen kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti (Hirsijärvi ym. 2008, 160). Tutkimus toteutettiin kolmessa eri vaiheessa, jossa ensimmäisenä suoritettiin puolistrukturoitu haastattelu tarkoin valituille henkilöille. Tämä jälkeen tehtiin syvempi haastattelu kahdelle valitulle asiantuntijalle ja lopuksi yhdistellessä teoriaa, työntekijöiden ja asiantuntijoiden näkemyksiä luotiin perinnän ohjeistus.

### 4.1 Tutkimuksen ensimmäinen vaihe: Työntekijähaastattelu

Tutkimuksen empiirisen osuuden aloitti työntekijöiden haastattelemine. Haastatteluun valittiin tarkoituksenmukaisesti 11 haastateltavaa Realian sisältä valtakunnallisella tasolla. Perusteena valinnalle oli se, että työntekijöiden toimenkuvaan kuului perinnän hoitaminen ja heillä oli jo riittävästi kokemusta perintäasioista. Tämän vuoksi haastattelun ulkopuolelle jäivät sellaiset työntekijät, joiden toimenkuvaan perintäasioiden hoitaminen on tullut vasta äskettäin.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua kyselyä, joka lähetettiin valituille henkilöille sähköpostin välityksellä. Kyselyn etuna on se, että samaa asiaa voidaan kysyä usealta henkilöltä ja tulosten purkaminen on yksinkertaista (Hirsijärvi ym. 2008, 190). Suoritetun kyselyn pääasiallisena tarkoituksena oli kuitenkin saada vastaus mahdollisimman monelta työntekijältä samoihin kysymyksiin, jotta saataisiin vastauksia tutkimusongelmiin. Kyselyn haittapuolina ovat kuitenkin väärinymmärrykset, vastausten kato sekä vastausten pintapuolisuus (Hirsijärvi ym. 2008, 190). Tästä syystä kysely toteutettiin puolistrukturoituna kyselynä, joka sisälsi aina muutaman tarkentavan avoimen kysymyksen, jotta tiettyihin asioihin saataisiin syvällisempi käsitys.

Kyselyn vastaukset purettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista menetelmää käyttäen. Kvantitatiivisessa menetelmässä aineistolle annetaan eri muuttujia (Hirsijärvi ym. 2008, 217). Strukturoidut kysymykset purettiin kvantitatiivista menetelmää käyttäen ja tulokset näytettiin taulukoina, kuvioina ja kaavioina. Avoimet kysymykset kuitenkin purettiin teemoittain yhteenvetona kaikkien antamista vastauksista. Lopuksi vastauksista tehtiin yhteenveto eli synteesi, joka kokoa pääasiat tutkimusongelman näkökulmasta ja tehtiin johtopäätökset, joiden tarkoituksena oli pohjata asiantuntijahaastatteluja.



#### 4.2 Tutkimuksen toinen vaihe: Asiantuntijahaastattelu

Asiantuntijahaastattelu toteutettiin ainoastaan kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Työntekijäkyselyn avulla pystyttiin pintapuolisesti kartoittamaan perinnän ohjeistuksen tämän hetkistä tilannetta ja uuden ohjeistuksen tarvetta, muotoa sekä asiasisältöä. Asiantuntijahaastattelu toteutettiin strukturoituna teemahaastatteluna yhdelle perinnän asiantuntijalle ja yhdelle isännöitsijälle Realian sisältä. Haastattelun kysymykset olivat kaikki avoimia kysymyksiä ja kysymykset etenivät perintäprosessin eri vaiheiden mukaisesti eli teemoittain. Haastattelun etuna on se, että siinä voidaan syventää aihepiiriä (Hirsijärvi ym. 2008, 200). Tämän haastattelun tarkoituksena oli tuoda syvempää tietoa niistä aihealueista tai asioista, jotka perintää hoitavat työntekijät kokivat haasteellisiksi. Haastatteluissa työntekijät ilmaisivat halunsa saada selkeää ohjeistusta haasteellisiin tilanteisiin.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelukysymykset annettiin haastattelaville etukäteen ja he kirjoittivat alustavat vastaukset haastattelukysymysten alle. Myöhemmin sovittiin tapaamisaika, jossa käsiteltiin kasvotusten vastaukset läpi ja tässä kohdassa oli mahdollisuus täydentää annettuja vastauksia ja esittää lisäkysymyksiä, jotka dokumentoitiin saman tien edellisten vastausten perään. Tämän tarkoituksena oli antaa haastateltavalle aikaa pohtia vastauksia, jotta saatiin mahdollisimman perusteelliset ja kattavat vastaukset kysyttyihin asioihin. Asiantuntijahaastattelujen pohjalta kuvattiin sekä manuaalinen että konekielinen perinnän toimintamalli, joka löytyy kappaleesta kuusi, Perintä Realiassa. Tätä käytettiin tietopohjana perinnän ohjeistukselle.

#### 4.3 Tutkimuksen kolmas vaihe: Ohjeistuksen tekeminen

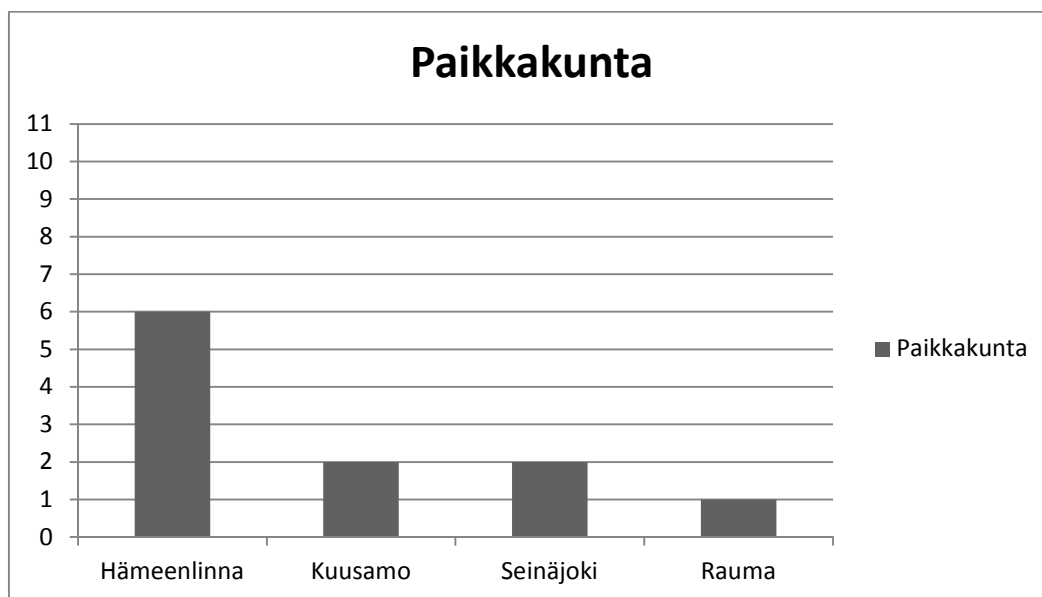
Tutkimuksen kolmannessa vaiheessa toteutettiin toiminnallinen osuus. Toiminnallisessa osuudessa toteutettiin työn pääasiallinen tarkoitus eli ohjeistus perinnästä kahden eri toimintamallin mukaan: manuaalinen toimintamalli ja konekielinen perinnän toimintamalli. Ohjeistusta alettiin tehdä asiantuntijahaastatteluista saadun informaation pohjalta. Ohjeistus luotiin perinnän kaarta myötäillen. Ohjeistusta tehdessä pyrittiin ottamaan huomioon myös se, mitä perintälaki velvoittaa tietyissä toimenpiteissä ja vaiheissa. Ensimmäinen luotiin raakavedos, joka käytiin läpi haastateltavan asiantuntijan kanssa. Tällä pyrittiin välttämään mahdollisia väärinymmärryksiä. Raakaversion käytiin yhdessä läpi asiantuntijan kanssa, joka antoi kommentteja. Näiden kommenttien perusteella tehtiin muutoksia ohjeistukseen, jonka jälkeen ohjeistus lähetettiin toiselle asiantuntijalle ja esimiehelle hyväksyttäväksi. Heiltä saatujen kommenttien perusteella ohjeistus muokattiin viimeiseen muotoonsa. Toimeksiantajalle annettiin lopullinen versio ohjeistuksesta sekä toimenpidesuosituksien ohjeistuksen sijoittamisesta sisäiseen tietojärjestelmään. Ohjeistus muotoutui viimeiseen muotoonsa asiantuntijoiden kommenttien perusteella ja ohjeistuksesta tehtiin mahdollisimman yksityiskohtainen.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tulokset käsitellään noudattaen samoja teemoja, joita työntekijäkyselylomake sisältää. Aluksi käsitellään taustamuuttujakysymyksiä eli miltä paikkakunnalta on vastauksia tullut ja kuinka monen vuoden kokemus vastanneilla keskimäärin on. Tämän jälkeen siirrytään seuraavaan teemaan, jonka aiheena on aikaisempi kokemus ja koulutus perinnästä. Kyseessä olevan osion tarkoituksena on tuoda esille se, minkälaista kokemusta perintää hoitavilla työntekijöillä on perintään liittyvistä asioista ja minkälaista perehdytystä tai opastusta tai koulutusta he ovat saaneet. Kolmas teema käsittelee tutkimuksen varsinaista aihetta eli perinnän ohjeistamista. Tässä osiossa tarkoituksena on tuoda esille työntekijöiden mielipide tämänhetkisestä ohjeistuksesta ja mahdollinen tarve uudelle ohjeistukselle. Lisäksi yritetään saada vastauksia siihen, minkälainen ohjeistus olisi heille eniten hyödyllinen. Kyselyn viimeisessä osiossa käsiteltiin yleisiä asioita perinnästä kuten osaamisen tasoa ja halua lisäkoulutukselle.

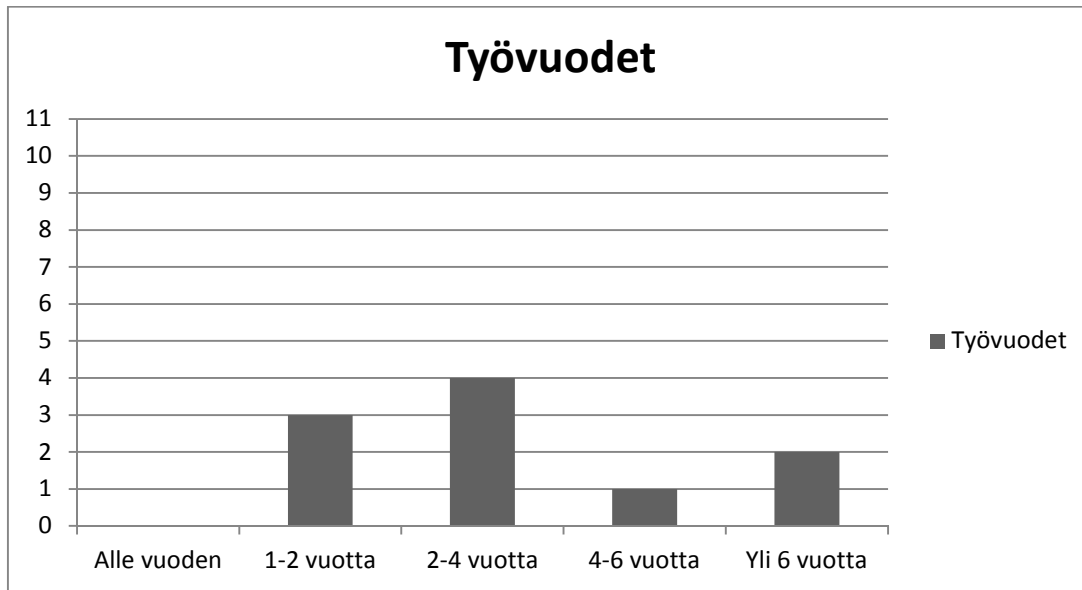
### 5.1 Taustamuuttujakysymykset

Taulukko 3. Työntekijöiden työpisteen sijainti



Kaikista vastanneista (11hlö) suurin osa eli kuusi henkilöä työskentelee Hämeenlinnassa. Kaksi henkilöä työskentelee Kuusamossa ja toiset kaksi henkilöä on Seinäjoelta. Rauman toimipisteessä työskentelee vain yksi henkilö.

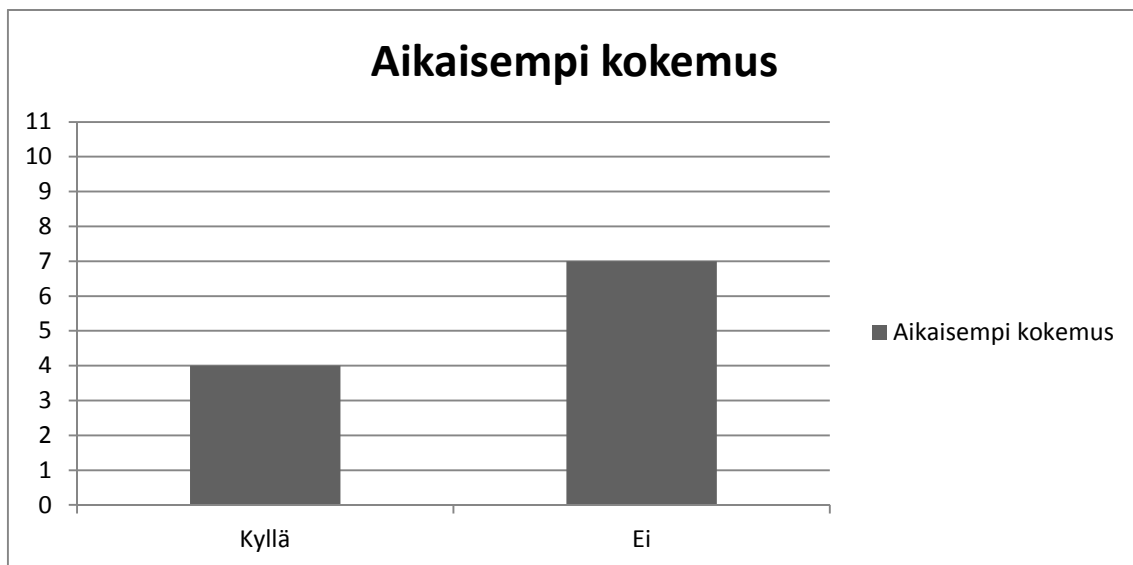
Taulukko 4. Työntekijöiden työkokemus



Suurin osa vastanneista on työskennellyt Realiassa nykyisessä työtehtävässään 2-4 vuotta. Kuitenkin toiseksi suurimman ryhmän muodostivat työntekijät, jotka ovat työskennelleet yrityksessä vasta 1-2 vuotta. Kaksi henkilöä on työskennellyt yrityksessä jo yli 6 vuotta ja ainoastaan yksi henkilö on työskennellyt 4-6 vuotta.

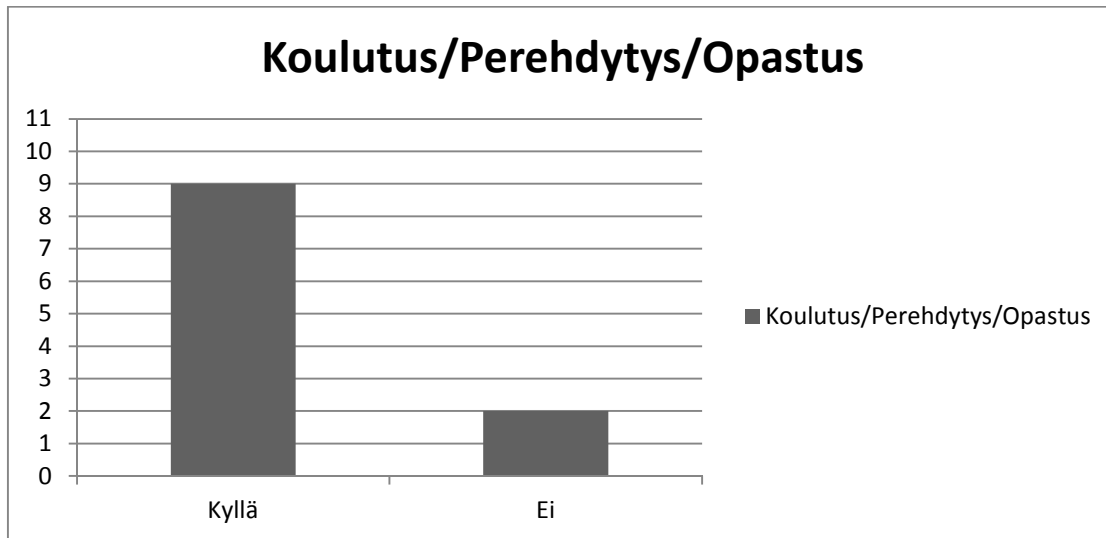
## 5.2 Kysymykset aikaisemmasta kokemuksesta ja koulutuksesta

Taulukko 5. Kokemus perinnästä ennen nykyistä toimenkuvaa



Kaikista vastanneista suurimmalla osalla (7 henkilöä) ei ole aikaisempaa kokemusta perintään liittyvistä tehtävistä ennen nykyistä työtä. Vain neljällä henkilöllä on aikaisempaa kokemusta perintäasioissa.

Taulukko 6. Koulutus/perehdytys/opastus perintään nykyisessä toimenkuvassa



Suurin osa vastanneista (9 henkilöä) on mielestään saanut jonkinlaista koulutusta tai perehdytystä tai opastusta perintäasioissa. Ainoastaan kaksi henkilöä oli kokenut, etteivät olleet saaneet minkäänlaista koulutusta tai opastusta tai perehdytystä perintäasioihin.

Taulukko 7. Perinnän ohjaus nykyisessä toimenkuvassa



Tähän kysymykseen vastasi ainoastaan 9 henkilöä kyselyyn osallistuneista, sillä kaksi henkilöä ei ollut omasta mielestään saanut minkäänlaista ohjausta. Kaikki, jotka olivat kokeneet saaneensa jonkinlaista koulutusta tai opastusta tai perehdytystä, kertoivat, että ohjausta on saanut työhajaajalta tai työkaverilta. Viisi henkilöä oli myös todennut, että opastusta on saanut lähinnä itsenäisestä opiskelusta. Ainoastaan kaksi henkilöä on kokenut saavansa perehdytyksen perintäasioihin työsuhteen alussa. Kukaan vastanneista ei ole saanut varsinaista koulutusta perintäasioihin.



Kuva 7. Perinnän koulutuksen tai perehdytyksen tai opastuksen laatu

Yhdeksästä henkilöstä, jotka olivat vastanneet kahteen edelliseen kysymykseen suurin osa (8 henkilöä) oli sitä mieltä, että heidän saamansa koulutus tai perehdytys tai opastus perintäasioihin on ollut tyydyttävällä tasolla. Ainoastaan yhden mielestä saatu ohjaus on ollut huonoa ja yhden mielestä taas tasoltaan hyvää. Kukaan vastanneista ei pitänyt saamansa ohjausta perintään erinomaisena.

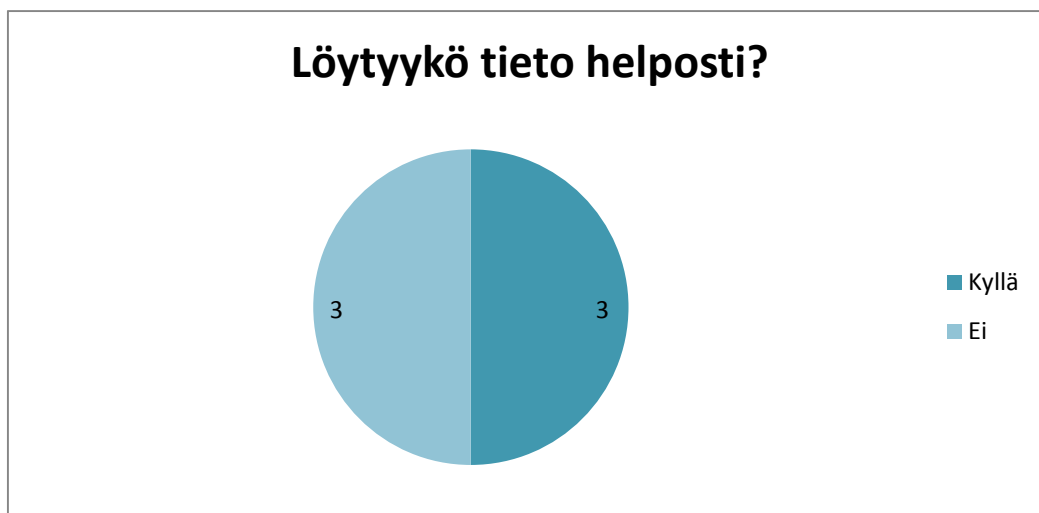
Samaan teemaan liittyen kysyttiin työntekijöiltä avoin kysymys siitä, mitä huonoa tai hyvää työntekijöiden koulutuksessa tai perehdytyksessä tai opastuksessa on ollut. Vastausten mukaan hyvää on ollut se, että työkavereilta on aina voinut kysyä opastusta, jos ei ole tiennyt itse vastausta tai osannut edetä perintäasioissa itsenäisesti. Vastausten mukaan saatu apu on ollut hyvää. Toisten vastausten mukaan työkavereilta saatu apu ei ole aina välttämättä ollut kuitenkaan asiantuntevaa, ja työkavereiden antamat ohjeet ovat olleet ristiriitaisia keskenään. Näiden lisäksi huonona pidettiin sitä, että perehdytys perintään ei ole ollut kunnollista ja perintälakiin perehtyminen on ollut puutteellista. Kysymyksen vastauksesta kävi myös ilmi, että kokemattomana sai apua vasta, kun sitä ymmärsi kysyä. Vastausten mukaan työnantajan tulisi huolehtia työntekijöilleen asianmukainen koulutus perintäasioihin, sillä se säästäisi monilta murheilta. Huonoa on ollut se, että perinnän opettaminen on sivuutettu kokonaan muun perehdyttämisen ohella ja perintäasioiden hoitamista on oppinut ainoastaan kokemuksen kautta.

### 5.3 Kysymykset perinnän ohjeistamisesta



Kuva 8. Tietoisuus nykyisestä perinnän ohjeesta

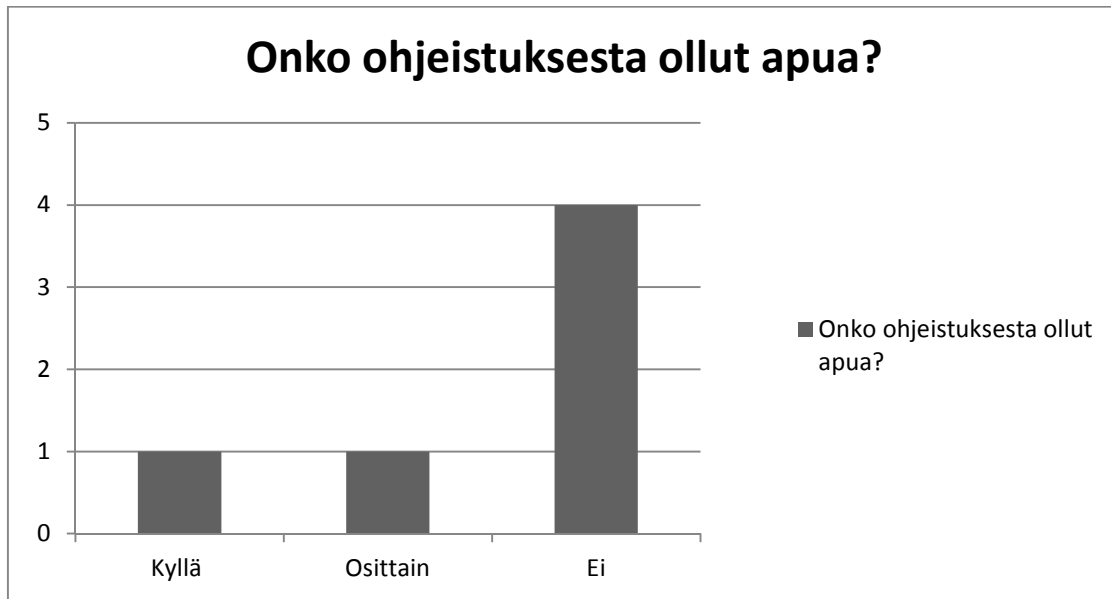
Kaikista vastanneista (11 henkilöä) suurin osa (7 henkilöä) on tietoinen yrityksen nykyisestä ohjeistuksesta perintää koskien. Ainoastaan neljä työntekijää eivät ole olleet tietoisia nykyisen perinnän ohjeistuksen olemassaolosta.



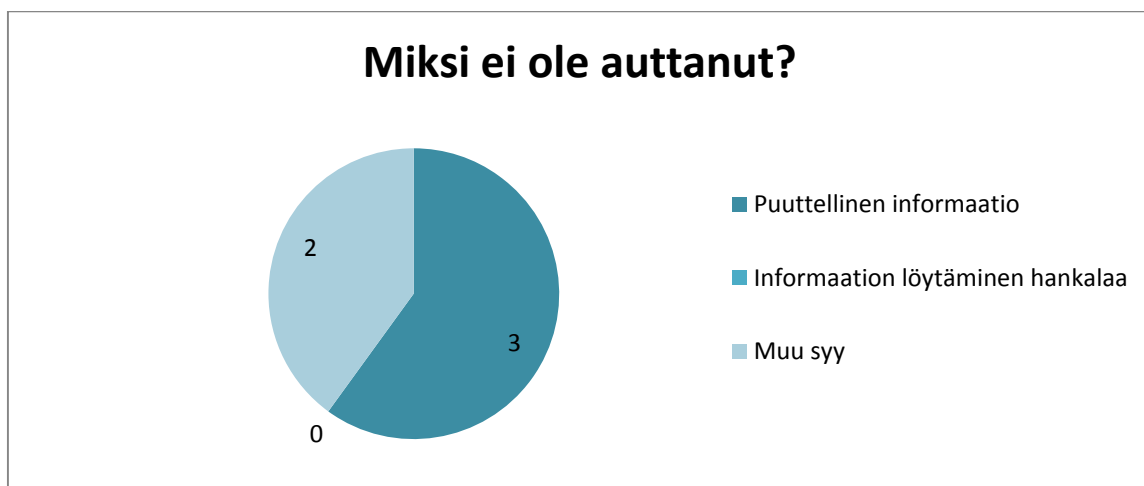
Kuva 9. Perinnän tiedonhaun helppous nykyisessä ohjeistuksessa

Kaikista vastaajista (11 henkilöä) ainoastaan kuusi henkilöä vastasi tähän kysymykseen. Vastaukset jakautuivat tasan eli toisen puolen mielestä nykyisestä ohjeistuksesta tarpeellinen informaatio on helposti löydettävissä. Toinen puoli taas kertoo, että olennaista informaatiota ei ole helppo löytää nykyisestä perinnän ohjeistuksesta.

Taulukko 8. Nykyisen ohjeistuksen tuoma tuki



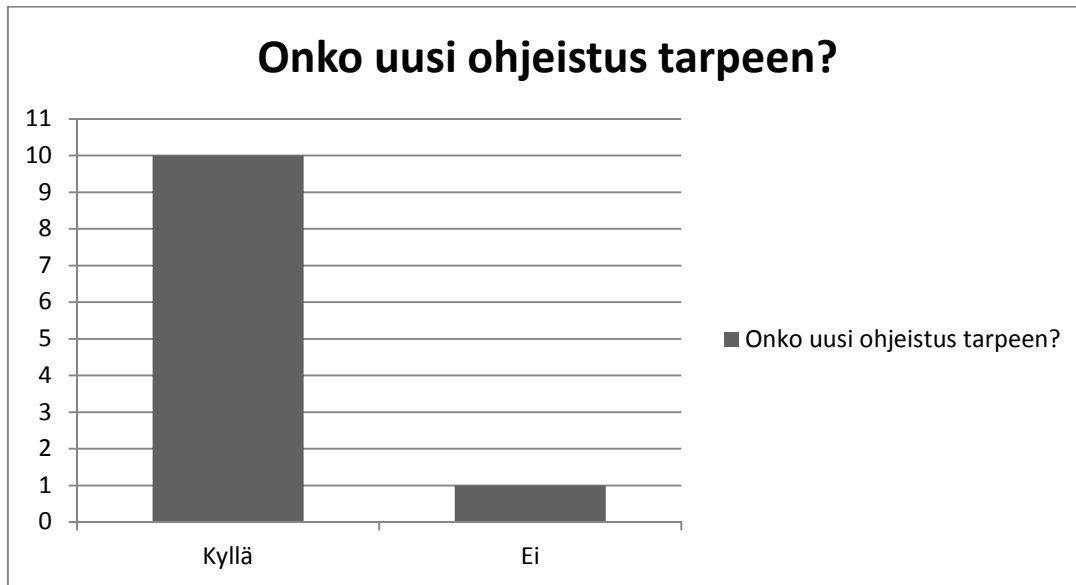
Edelliseen kysymykseen vastanneista (6 henkilöä) työntekijöistä kaikki vastasivat myös tähän kysymykseen. Suurin osa oli sitä mieltä, että nykyisestä ohjeistuksesta ei ole ollut apua perintäasioiden hoitamisessa. Yksi henkilö oli sitä mieltä, että on auttanut ja yksi henkilö sitä mieltä, että nykyinen perinnäohjeistus on auttanut osittain.



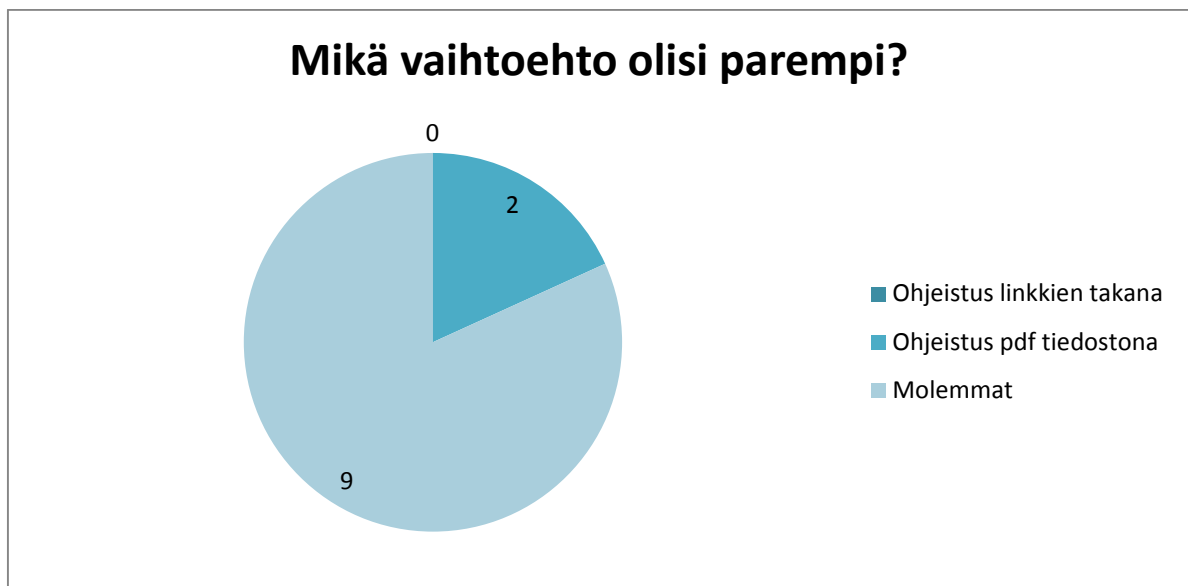
Kuva 10. Syy perintäinformaation vähäiseen tukeen

Tähän kysymykseen vastasivat kaikki ne henkilöt (5 henkilöä), jotka vastasivat äskeiseen kysymykseen osittain tai ei. Heiltä kysyttiin minkä vuoksi ohjeistus ei ole auttanut perintäasioiden hoitamisessa ja suurimmaksi osaksi työntekijät olivat sitä mieltä, että ohjeistuksen sisältämä informaatio on puutteellista. Kaksi muuta henkilöä vastasivat ”muu syy” ja tällainen syynä oli, että prosessi ei ole kulkenut aivan samalla painolla kuin ohjeistuksessa ja tällaisissa tilanteissa on joutunut paljon itse tekemään selvitystyötä.

Taulukko 9. Uuden perinnän ohjeistuksen tarpeellisuus



Lähes kaikki vastanneet (10 henkilöä) olivat sitä mieltä, että tarvittaisiin uusi päivitetty ohjeistus. Ainoastaan yksi henkilö oli sitä mieltä, että nykyinen ohjeistus on riittävä.



Kuva 11. Uuden perinnän ohjeistuksen muoto

Kaikista vastanneista (11 henkilöä) selkeästi suurin osa (9 henkilöä) oli sitä mieltä, että uuden ohjeistuksen tulisi olla sekä nykyisessä muodossaan, että yhtenäisenä PDF-tiedostona, joka olisi tarvittaessa myös tulostettavissa. Ainoastaan kahden mielestä ohjeistuksen pitäisi olla pelkästään yhtenäisenä PDF-tiedostona. Kukaan vastanneista työntekijöistä ei halunnut ohjeistuksen jäävän pelkästään nykyiseen muotoonsa.

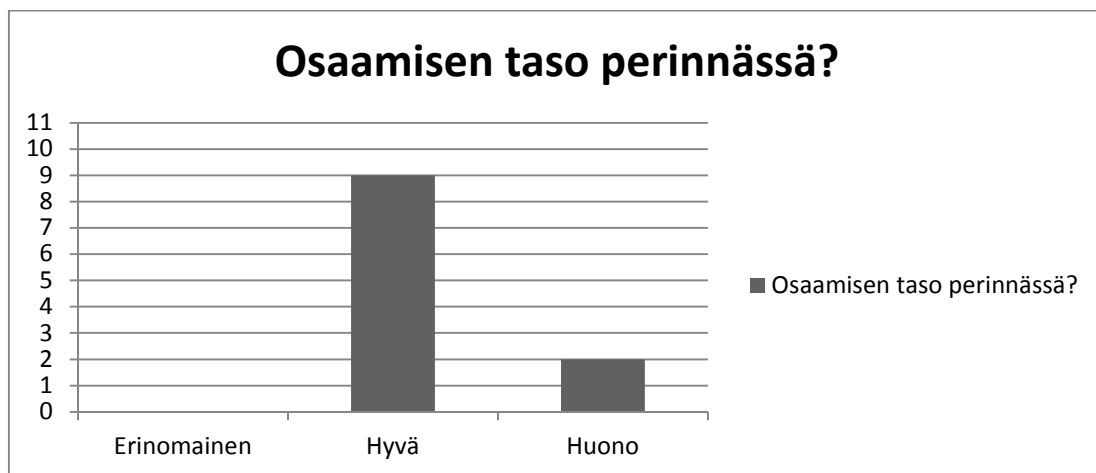


Samaan teemaan liittyen perintää hoitavilta työntekijöiltä kysyttiin avoimesti sitä, mitä he toivoisivat perinnän ohjeistuksen sisältävän, jotta siitä olisi heille hyötyä. Vastausten mukaan selkeästi ohjeistuksen tulisi sisältää koko perinnän kaari sen sijaan, että perinnän ohjeistus loppuu siihen, kun saatava siirtyy perintään perintäyhtiölle. Vastausten mukaan ohjeistuksessa tulisi olla myös ohjeita siihen, miten saatava etenee sen jälkeen, kun perintä on siirtynyt perintäyhtiölle ja miten saatavaa tai velallisen tilannetta seurataan ja hoidetaan sen jälkeen. Vastauksen mukaan perintäyhtiöltä tulee säännöllisesti yhteydenottoja, miten missäkin tilanteessa halutaan edetä. Työntekijöiden on vaikea vastata niihin, koska heillä ei ole riittävää asiantuntevuutta. Epäselvää on ilmeisesti myös kuka perintää hoitaa sen jälkeen, kun saatava on siirretty perintätoimistolle perittäväksi. Näiden lisäksi vastauksissa toivottiin muutamia yksittäisiä asioita, jotka kävisivät ilmi ohjeistuksesta. Näitä olivat muun muassa se, että ohjeistuksessa kuvattaisiin muutamia tavanomaisia hankalia tilanteita ja ohjeistettaisiin miten niissä toimitaan. Epäselviksi yksittäisiksi hankaliksi tilanteiksi mainittiin maksukehotusten lähettäminen; milloin tulisi lähettää ja kuinka monta kertaa ennen perintään siirtämistä sekä mitkä ovat rajat sille, että saatavaa ei ryhdytä perimään. Lisäksi ohjeistukseen toivottiin ajantasaista tietoa siitä, miten lain mukaan eri tilanteissa tulisi toimia. Yhtenä toiveena ohjeistuksen suhteen oli vielä se, että kaikki perintään liittyvä ohjeistus löytyisi yhdestä paikasta.

#### 5.4 Kysymykset perinnästä yleisesti

Seuraavaksi käsitellään tuloksia kysymyksiin, jotka olivat yleisesti perinnästä. Ensimmäisenä käsitellään työntekijöiden kokemusta omasta osaamisen tasostaan perintäasioissa. Seuraavan perehdytään työntekijöiden haluun saada lisäkoulutusta perintäasioiden hoitamiseen. Viimeiseksi käsitellään vielä tyytyväisyys lakiuudistuksesta tiedottamiseen ja mitkä asiat työntekijät kokevat haasteellisimmiksi perinnän hoitamisessa.

Taulukko 10. Työntekijöiden oma kokemus omasta osaamisestaan perintäasioissa



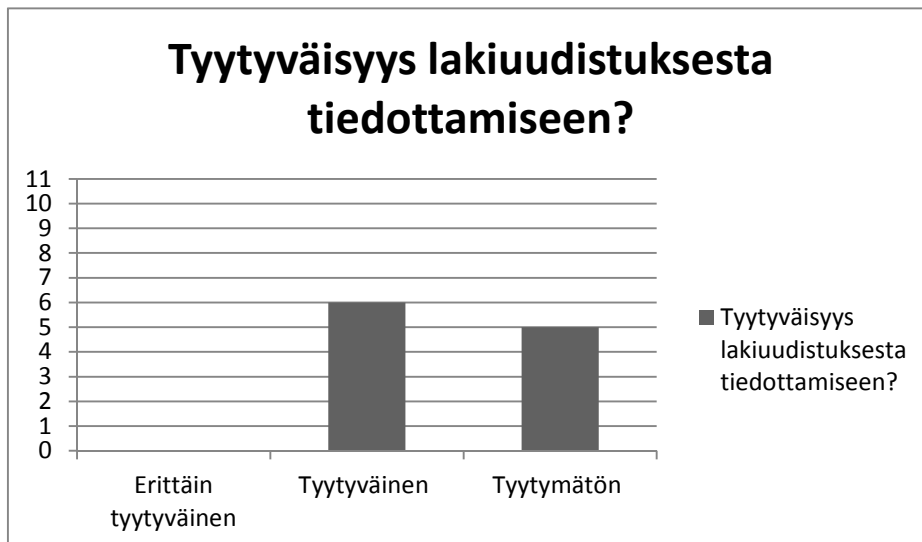
Suurimman osan (9 henkilöä) mielestä heidän osaamisen taso perintäasioissa on hyvällä tasolla. Ainoastaan kaksi henkilöä oli sitä mieltä, että heidän osaamisensa perintäasioissa on huono ja heillä on vaikeuksia selviä perintäasioita itsenäisesti. Kukaan ei kokenut osaamisensa olevan erinomaisella tasolla.



Kuva 12. Työntekijöiden halu saada lisäkoulutusta perintään liittyen

Kysymyksessä, jossa kysyttiin halua saada lisäkoulutusta perintäasioiden hoitamiseen, suurin osa (9 henkilöä) vastasi myöntävästi. Ainoastaan kaksi henkilöä koki, että eivät tarvitse lisäkoulutusta.

Taulukko 11. Työntekijöiden tyytyväisyys lakiuudistuksen muutosten tiedottamiseen



Tyytyväisyyden taso lakiuudistuksen tiedottamisesta oli melko tasainen. Kuitenkin enemmistö (6 henkilöä) kertoivat olevansa tyytyväisiä perintälain lakiuudistuksen tuomien muutoksien tiedottamiseen. Viisi henkilöä kertoivat olevansa tyytymättömiä.

Viimeiseksi työntekijöiltä kysyttiin mitkä asiat he kokevat perinnässä hankalaksi. Joukosta erottui tietämättömyys muun muassa perinnän etenemisestä hankalissa tilanteissa, haltuunottoprosessista, yrityssaatavien oikeudellisesta perinnästä, perintälain asettamista lakipykälistä. Vastausten mukaan haastavaa on tietää milloin saatavan voi todellisuudessa siirtää perintään tai haasteelle. Hankalaksi koettiin esimerkiksi sellaiset asiakkaat, joilla syntyy säännöllisesti saatavaa osasuoritusten seurauksena eikä heitä voi siirtää perintään. Hankalaksi koettiin myös perintätoimiston päästä tulevat kyselyt velallisen perinnästä, sillä usein osaamattomuuden vuoksi ei pysty vastamaan perintätoimiston asettamiin kysymyksiin. Näiden lisäksi haastavaksi koettiin saatavien saldojen täsmäyttäminen perintätoimistojen kanssa sekä yhteisen toimintatavan löytäminen. Haasteita on tuonut myös huono tiedon kulku isännöitsijän, huollon, kiinteistösihteerin ja vastikekirjanpitäjän välillä. Vastauksen mukaan esimerkiksi käyttökorkvauksia peritään usein virheellisesti, kun tieto käyttökorkvauksista ei ole kulkenut riittävän nopeasti henkilöltä toiselle.

## 5.5 Yhteenveto

Suurin osa vastaajista työskentelee Hämeenlinnassa ja on toiminut nykyisessä työtehtävässään alle 4 vuotta. Yli puolella ei ole aikaisempaa kokemusta perintäasioiden hoitamisesta ja suurin osa kokee, että on saanut ohjausta perintäasioissa ainoastaan työkavereiltaan/työohjaajaltaan. Lisäksi moni on myös opiskellut itsenäisesti perintää. Kukaan vastaajista ei ole saanut työnantajan tarjoamaa koulutusta perintäasioista. Perintäasioiden opastuksen tasoa kuvattiin suurimmaksi osaksi tyydyttäväksi. Työkavereilta saatu opastus on ollut hyödyllistä ja on auttanut perintäasioiden hoitamisessa. Toisaalta taas apu ei aina ole välttämättä ollut riittävän asiantuntevaa ja tiedot ovat ajoittain olleet ristiriitaisia keskenään. Työntekijöiden mukaan työnantajan tulisi järjestää kunnollinen koulutus perintäasioihin, jotta säästytäisiin turhilta murheilta ja vältettäisiin epäselvien tilanteiden syntymistä. Työntekijät haluaisivat tutustua paremmin perintälakiin.

Suurin osa perintää hoitavista työntekijöistä tietää nykyisen perinnän ohjeistuksen olemassaolosta, mutta nykyisestä ohjeistuksesta ei ole ollut apua käytännön työssä lähinnä puutteellisen informaation vuoksi. Informaatiota ei kuitenkaan ole ollut hankala löytää. Lähes kaikki työntekijät kaipaavat uutta päivitettyä ohjeistusta, joka löytyisi sekä nykyisessä muodossaan, että yhtenäisenä tiedostona, joka on myös mahdollisuus tarvittaessa tulostaa. Selkeästi ohjeistukseen halutaan koko perinnän kaari, sekä ohjeistus siitä, miten saatavaa hoidetaan sen jälkeen, kun se on siirretty perintätoimistolle. Lisäksi epäselvyyttä on tuonut tiedottomuus siitä, ketä todellisuudessa vastaa perinnästä sen jälkeen, kun saatava on perintäyhtiöllä. Näiden lisäksi uuteen ohjeistukseen toivottiin yksityiskohtaista tietoa oikeista toimintamalleista eri perinnän vaiheissa.

Suurimmaksi osaksi työntekijät kokevat osaamisen tasonsa perintäasioissa hyväksi, mutta tarvitsevat välillä lisäohjeistusta. Lisäksi lähes kaikki toivovat mahdollisuutta saada lisäkoulutusta perintäasioiden hoitamiseen. Tietämättömyys perintäasioissa koetaan hankalaksi, sillä perintäyhtiön kanssa ollaan kuitenkin tiiviissä yhteistyössä. Myös huono tiedonkulku eri osapuolien välillä koettiin hankalaksi, sillä se aiheuttaa ylimääräistä ja tarpeetonta työtä. Tärkeänä koetaan yhtenäisten toimintamallien luominen niin perintäyhtiön kuin myös eri osapuolien kesken.

## 6 PERINTÄ REALIASSA

Realiassa on pääasiassa kaksi eri toimintamallia perinnän hoitamisessa: manuaalinen ja konekielinen toimintamalli. Manuaalinen toimintamalli on alkuperäinen toimintamalli ja käytännöt sen sisällä vaihtelevat riippuen siitä, mistä saatavasta on kyse ja mitä taloyhtiö on perinnän hoitamisesta sopinut. Konekielinen toimintamalli, joka tuli uutena toimintamallina 2013 keväällä, on toistaiseksi vielä käytössä ainoastaan isojen asiakkuuksien kohdalla, jotka ovat kiinteistösijoittamiseen erikoistuneita yhtiöitä ja ostavat asuntoja vuokratakseen niitä eteenpäin. Toisin sanoen tätä toimintamallia sovelletaan ainoastaan vuokrasaatavien perinnässä ja toimintamalli on käytössä vasta kahdella isolla asiakkuudella.

### 6.1 Manuaalinen perintä

Manuaalisessa toimintamallissa perinnästä huolehditaan käsin ja usein perinnästä vastaa vastikevalvoja. Realiassa vastikevalvojana toimii joko vastikekirjanpitäjä tai kiinteistösihteeri. Manuaalisessa toimintamallissa Realialla on kaksi eri toimintatapaa ja toimintatavan käyttäminen riippuu siitä, mitä isännöitsijä on taloyhtiön kanssa perinnän hoitamisesta sopinut. Ensimmäisessä toimintatavassa maksumuistutukset lähetetään Realian toimesta ja niiden lähettämisestä vastaa vastikevalvoja. Mikäli maksumuistutus ei saa asiakasta maksamaan, saatava myydään perintäyhtiölle, jonka jälkeen perintäyhtiö hoitaa saatavan perinnän aina ulosottoon asti. Toisessa toimintamallissa perinnässä ei käytetä perintäyhtiötä välikätenä vaan perintä hoidetaan maksumuistutuksista ulosottoon asti Realian toimesta. Tällöin perinnän hoitamisesta vastaa isännöitsijä. Seuraavissa luvuissa manuaalisen perintään liittyen käsitellään, miten Realiassa perintä hoidetaan manuaalisesti saatavatyyppistä tai käytännöstä riippuen. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

#### 6.1.1 Maksumuistutusten lähettäminen

Riippumatta toimintamallista tai saatavatyyppistä, maksumuistutusten lähettäminen on taloyhtiötä hoitavan vastikekirjanpitäjän tai kiinteistösihteerin vastuulla ja jokainen vastike- ja vuokravalvoja pitää huolta, että maksumuistutukset tulevat lähetetyksi kuukausittain. Maksumuistutusten lähettämisessä noudatetaan Realialla 14 päivän aikaväliä saatavatyyppistä riippumatta ja Realian käyttöjärjestelmä ei myöskään tulosta maksumuistutusta asiakkaalle, mikäli 14 päivää ei ole kulunut alkuperäisen laskun eräpäivästä. Mikäli jostain syystä asiakas saa laskunsa vasta eräpäivän jälkeen, kuuluu hyvään perintätapaan antaa asiakkaalle kaksi viikkoa maksuaikaa. Maksumuistutuksia ei tarvitse lähettää asiakkaalle enempää kuin yksi ennen perintään siirtämistä, sillä vastike- ja vuokrasaamiset ovat toistuvaisuussuorituksia, eikä perintälaki velvoita lähettämään enempää. Lähetettävien maksumuistutusten määrä ei riipu saatavatyyppistä vaan käytäntöä noudatetaan kaiken tyyppisissä saatavissa. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

Työntekijöiden mukaan perinnässä tulee vastaan aina tietynlaisia toistuvia hankalia tilanteita kuten sellaisia, jossa asiakas maksaa säännöllisesti saatavaansa myöhässä tai asiakas maksaa aina silloin tällöin vain osasuorituksia, jolloin työntekijät eivät ole olleet varmoja siitä, miten toimia tällaisessa tilanteessa. Mikäli asiakas maksaa säännöllisesti maksunsa myöhässä, mutta kuitenkin ennen maksumuistutusten lähettämistä, niin asiakkaalta voidaan periä viivästyskorkoa, mikäli hallitus niin päättää. Hallituksen

päätöksestä riippuu kuinka usein viivästyskorkoa peritään ja miltä ajalta. Pääsääntönä kuitenkin viivästyskorkoa perittäessä on se, että alle viiden euron viivästyskorkokulut jätetään perimättä. Tilanteessa, jossa asiakas maksaa aina osasuorituksia silloin tällöin riittää, että saatavasta on kerran lähetty maksumuistutus ja loput avoinna olevasta saatavasta voidaan siirtää perintään. Uudet erääntyneet saatavat voidaan myös lisätä perintätoimeksiantoon. Suoritukset kohdistuvat Realian käyttöjärjestelmässä aina vanhimpaan avoinna olevaan saatavaan ja uusista saatavista voi lähettää maksumuistutuksia sekä suoritettut maksut. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

Muita yleisimpiä tilanteita, joita tulee vastaan maksumuistutuksen lähettämisen jälkeen tai jo ennen maksumuistutuksen lähettämistä, on maksuajan pyytäminen. Realiassa maksuajan antaminen riippuu siitä, mitä taloyhtiön kanssa asiasta on sovittu. Jotkin taloyhtiöt eivät anna ollenkaan joustamisen varaa ja toiset saattavat antaa, mutta hyvänä käytäntönä on, että suoritus tulisi asiakkaalta kolmen kuukauden sisällä. Maksujen joutamisessa perintää hoitavan työntekijän vastuulla on aikaisemman maksuhistorian tutkiminen ja päätöksestä neuvottelemisen isännöitsijän tai asiakkuuspäällikön kanssa. Näin vältetään turhaa perinnän pitkittymistä, mikäli kyseessä on niin kutsuttu ”tapari-kollinen”. Mikäli asiakas kiistää maksuvelvollisuutensa, vastike- ja vuokravalvojan vastuulla on asian tutkiminen ja maksumuistutuksen perusteleminen, jos se on aiheellinen. Realian tietojärjestelmästä näkyy lokimerkinnyt, josta käy ilmi, onko asiakkaalle lähetetty alkuperäistä laskua ja milloin alkuperäinen lasku on lähetetty. Maksumuistutus on aiheellinen, ellei asiakas ehdi maksaa koko saatavaa ennen maksumuistutuskirjeen päivää. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

#### 6.1.2 Perintään siirtäminen

Mikäli maksumuistutukset eivät saa asiakasta suorittamaan maksua, tulee saatava siirtää perintään mahdollisimman nopeasti. Mikäli Realia hoitaa perinnän itse, vastuu perinnän aloittamisesta ja hoitamisesta kuuluu isännöitsijälle. Isännöitsijä hoitaa siis itse maksuvaatimusten lähettämisen ja saatavan viemisen haasteelle. Perintään siirtämisen vastuu riippuu myös saatavatyyppistä. Mikäli kyseessä on vuokrasaatava, vastike- ja vuokravalvoja voi siirtää saatavan perintään oma-aloitteisesti, kunhan ensin ilmoittaa isännöitsijälle tai asiakkuuspäällikölle rästistä ja aikomuksestaan siirtää saatava perintään. Jos kyse on kuitenkin vastikesaatavasta, päätöksen perintään siirtämisestä tekee isännöitsijä ja vastike- ja vuokravalvojalla on velvollisuus ilmoittaa isännöitsijälle, mikäli osakkaalla on vastikkeita suorittamatta. Vastikevalvojan tulee ilmoittaa isännöitsijälle heti kun yhden kuukauden vastikkeet ovat rästissä. Isännöitsijä tekee vastikesaatavien kohdalla päätöksen jatkotoimenpiteistä ja aloittaa tarvittaessa haltuunottoprosessin. Mikäli saatava on alle viiden euron suuruinen, sitä ei voida siirtää perintään. Tällaisten saatavien kohdalla tulee pyrkiä saamaan suoritus muilla keinoin, kuten kirjeitse, puhelimitse tai isännöitsijän kautta. Jos asiakas maksaa ennakkoja, vähennetään saatava ennakosta ja ohjelma tekee tämän automaattisesti. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

Kun päätös perintään siirtämisestä on tehty joko vastike- ja vuokravalvojan tai isännöitsijän tai asiakkuuspäällikön toimesta, tekee vastike- ja vuokravalvoja perintätoimeksiantannon perintäyhtiölle. Jos Realiassa hoidetaan itse perintä, niin isännöitsijä huolehtii vapaaehtoisesta perinnästä. Perintätoimeksianto tehdään perintäyhtiön Online-palvelun, Accesin, kautta tai lähetetään sähköpostilla, jolloin perintäyhtiön tallennusosasto tekee toimeksiantannon toimeksiantajan puolesta. Riippumatta siitä, missä toimeksianto tehdään, täytetään saatavasta ja velallisesta tarpeelliset tiedot. Olennaisimmat tiedot, jotka toi-

meksiantoon täytetään, ovat saatavalaji, lasku päiväys, eräpäivä, summa ja tieto lähetyistä maksumuistutuksista. Maksumuistutuksista on mainittava toimeksiannossa, sillä se on edellytys perinnän aloittamiseen. Kun saatava on siirtynyt perintään perintäyhtiö ilmoittaa siitä paperisella raportilla, joka lähetetään postitse. Kun saatava on siirtynyt perintään, kuuluu vastuu saatavan hoitamisesta edelleen vastike- ja vuokravalvojalle saatavatyyppistä huolimatta ja hän päivittää asiakkaan sopimukselle järjestelmässä perintämerkinnät m, k ja p. M tarkoittaa maksumuistutuskieltoa, jotta asiakkaalle ei tulostuisi maksumuistutuksia samaan aikaan kun perintäyhtiö lähettää maksuvaatimuksia asiakkaalle. K tarkoittaa korkokieltoa, joka laitetaan sen vuoksi, että lain mukaan ei saa periä korkoa kahdesti samalta ajalta. P tarkoittaa perintää eli on ilmoitus siitä, että saatava on perinnässä. Vastike- ja vuokravalvojan pääasiallinen vastuu perinnässä on saatavan ja eri osapuolien ajan tasalla pitäminen sekä yhteyshenkilönä toimiminen perintäyhtiölle. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

### 6.1.3 Perintäyhtiöltä tulevat raportit ja niiden käsitteleminen

Saatavan siirryttyä perintään, perintäyhtiö lähettää Realialle kuukausittaisen raportin vireillä olevista toimeksiannoista, jossa näkyy kaikki perinnässä olevat asiakkaat ja missä vaiheessa perintää kunkin asiakkaan kanssa mennään. Raportin perusteella perintää hoitava työntekijä tarkistaa saatavan saldojen paikkaansa pitävyyden Realian tietojärjestelmän ja Accesin kautta sekä tarvittaessa ilmoittaa Realialle maksetut suoritukset ja mahdolliset lisäsaavat. Perinnän aikana saadut suoritukset perintäyhtiö tilittää tilillepanona ja lähettää Realialle tilitysraportin, jonka perusteella suoritukset kirjataan vastikeskontraan käsin vastike- ja vuokravalvojan toimesta. Näiden lisäksi perintäyhtiö lähettää myös loppuraportteja päättyneistä toimeksiannoista, raportteja jälkiperinnästä sekä asiakkaan varattomuustiedot. Näiden raporttien perusteella vastike- ja vuokravalvoja pitää huolta, että tiedot ovat ajan tasalla asiakkaan sopimuksella. Mikäli vastike- ja vuokravalvoja saa loppuraportin, tulee hänen päättää perintä asiakkaan sopimuksella poistamalla m, k ja p merkinnät. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

### 6.1.4 Oikeudellinen perintä

Mikäli vapaaehtoinen perintä epäonnistuu, huolehtii perintäyhtiö saatavan siirtämisestä haasteelle ja sitä kautta oikeudelliseen perintään. Haastehakemus tehdään vasta, kun saatavaa on avoinna kahdelta kuukaudelta ja haastehakemuksen tekee perintäyhtiö haasteenlaadinta osastolla. Tällöin haasteenlaadinnasta tulee vastike- ja vuokravalvojalle kysely, jossa pyydetään vastauksia seuraavan mallin mukaisesti:

Toimeksiantaja: XXX

Velallinen: XXX

Viitteenne: XXX

Perintäyhtiön toimeksiantajanumero: XXX

Jatkotoimenpiteitä varten tiedustelemme:

1. Haetaanko haaste?
2. Haetaanko häätö?
3. Jos haetaan häätöä, niin voidaanko se perua, jos maksaa rästin ja uudet eräntyneet erät ennen käräjäoikeuden päätöstä?
4. Onko saldo oikein? Meillä pääomaa avoinna XXX€. Viimeisin erä perinnässä on kk/vuosi. Tulleetko lisäsaatavaa?  
Jos teillä on tullut suorituksia, niin pyydämme ilmoittamaan määrät ja suorituspäivät.
5. Mikä on kohteenne osoite?

Kun haastehakemus on mennyt käräjäoikeudessa läpi ja käräjäoikeus on antanut tuomionsa, ilmoittaa perintäyhtiö tuomiosta vastike- ja vuokravalvojalle. Tuomio lähetetään perinnän hoitajalle usein sähköpostin välityksellä. Perintäyhtiön tehtävänä on viedä tuomio eteenpäin ulosottoviranomaisille ja perintäyhtiö lähettää tuomion päätöksen häätöpyynnöllä, mikäli asiakas asuu vielä asunnossa. Kun tuomio on annettu ja häätön liittyvät toimenpiteet suoritettu, tulee vastike- ja vuokravalvojan huolehtia asiakkaan sopimuksen päättämisestä. Sopimuksen päättämisen yhteydessä tarkistetaan onko tulossa joitakin loppulaskutuksia ja nämä mahdolliset loppulaskut vähennetään vakuudesta, mikäli asiakkaalle sellainen on. Käräjäoikeuden antamaan päätökseen voidaan vielä lisätä avoimia saatavia aina tuomion antamispäivään saakka, mutta sen jälkeen tulleet saatavat ovat ulkopuolisia saatavia ja niistä lähetetään perintäyhtiölle uusi toimeksianto. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

#### 6.1.5 Häätö ja haltuunotto

Häätötoimenpiteet suorittaa perintäyhtiö yhdessä ulosottoviranomaisten kanssa. Vastike- ja vuokravalvoja ilmoittaa haastekyselyssä perintäyhtiölle halusta hakea häätöä. Perintäyhtiö lähettää haastehakemuksen käräjäoikeuteen häätöpyynnöllä, jonka jälkeen käräjäoikeus antaa tuomiossaan päätöksen. Päätökseen sisältyy muuttopäivä ja häätöpäivä. Muuttopäivänä asukkaalla on mahdollisuus muuttaa asunnosta vapaaehtoisesti. Mikäli asukas laiminlyö tätä, niin häätöpäivänä ulosottoviranomaiset suorittavat muuton. Perintäyhtiö lähettää ulosottoon käräjäoikeuden päätöksen, jonka perusteella häätö laitetaan vireille. Vastikevalvojan tulee tämän jälkeen pitää huolta asukkaan sopimuksen päättämisestä. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

Haltuunottotoimenpiteet Realiassa suorittaa isännöitsijä. Haltuunottoprosessi aloittamiseksi riittää toistuva vastikkeiden laiminlyönti. Realiassa vastike- ja vuokravalvojan tulee ilmoittaa isännöitsijälle, mikäli asiakkaalla on rästissä yhden kuukauden vastikkeet. Isännöitsijä aloittaa toimenpiteet kutsumalla hallituksen koolle ja hallitus antaa asiakkaalle virallisen kirjallisen varoituksen. Mikäli asiakas ei suorita saatavaa varoituksesta huolimatta, kutsuu isännöitsijä yhtiökokouksen koolle, jossa päätös haltuunottamisesta tehdään. Isännöitsijä tiedottaa vastike- ja vuokravalvojaa haltuunotosta, jonka jälkeen vastike- ja vuokravalvoja huolehtii sopimuksen päättämisestä sekä muista jatko-toimenpiteistä. (H. Pirhonen, haastattelu 14.10.2013)

#### 6.1.6 Jälkiperintä

Jälkiperintään siirtymisen jälkeen vastuu saatavan hoitamisesta kuuluu edelleen vastike- ja vuokravalvojalle, jonka velvollisuutena on pitää sekä perintäyhtiö, että isännöitsijä tai asiakkuuspäällikkö ajan tasalla, mikäli saatavan tilassa tapahtuu jotakin muutoksia. Vastike- ja vuokravalvojan tulee päivittää jälkiperintään siirtymisen jälkeen asiakkaan sopimukselle jälkiperintä merkintä (JP).

Perintäyhtiö huolehtii jälkiperinnästä ja saatavan vanhentumisen katkaisemisesta. Perintäyhtiö lähettää puolivuositain raportit jälkiperinnässä olevista toimeksiannoista sekä tilitykset, mikäli velalliselta on saatu suorituksia. Vastike- ja vuokravalvoja kohdistaa tilitykset manuaalisesti järjestelmään. Saatava kirjataan luottotappioksi, kun voidaan olla varmoja, että saatavaa ei saada. Usein tällainen tilanne on se, jossa asiakas todetaan

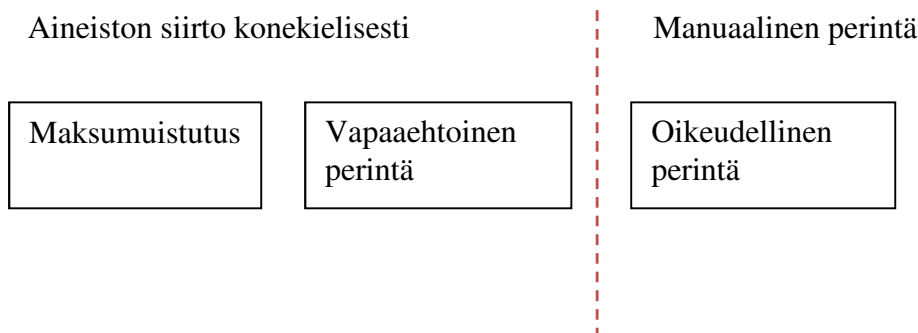


varattomaksi. Käytäntö luottotappiokirjauksen ajankohdasta vaihtelee Realiassa saatavatyypistä riippuen. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

Perintäyhtiö lähettää puolivuositain raportit jälkiperinnässä olevista toimeksiannoista sekä tilitykset, mikäli velalliselta on saatu suorituksia. Mikäli saadaan suorituksia sen jälkeen, kun saatava on kirjattu luottotappioksi, kirjaa kirjanpitäjä suoritukset jälkiperintätuottoihin. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

## 6.2 Konekielinen perintä

Konekielisessä toimintamallissa koko perintä hoidetaan maksumuistutuksista lähtien perintäyhtiön kautta. Tässä toimintamallissa aineisto kulkee sähköisesti perintäyhtiön ja Realian välillä. Vastikevalvoja joutuu vastaamaan käsin ainoastaan perintäyhtiöltä tulleisiin sähköpostikyselyihin. Lisäksi perinnän siirryttyä haastevaiheeseen, hoidetaan perintä myös käsin. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)



Kuva 13. Konekielinen toimintamalli

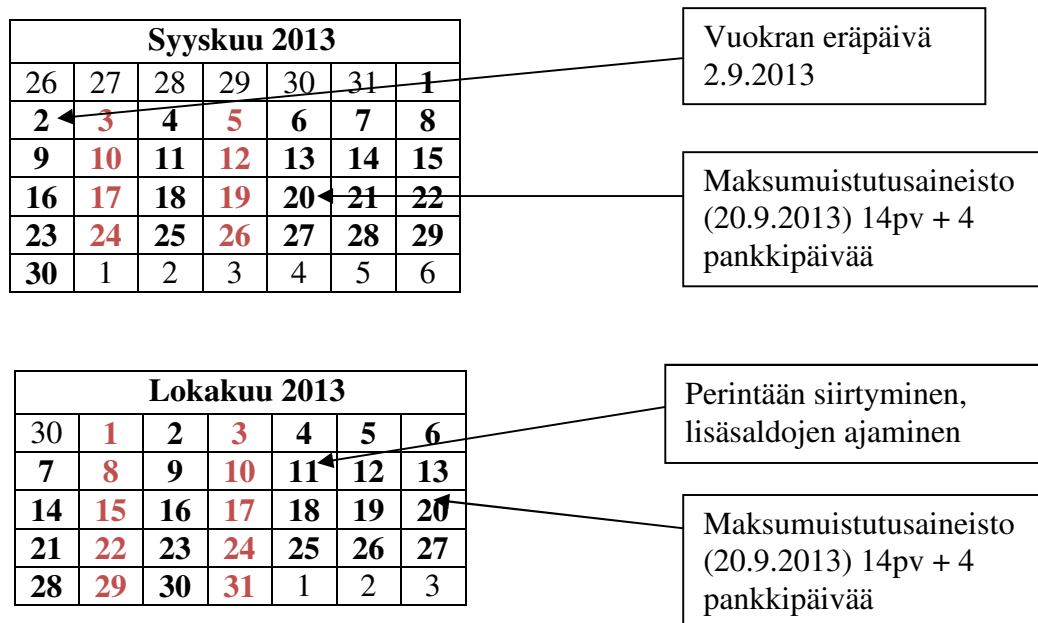
### 6.2.1 Maksumuistutukset ja perintään siirtäminen

Konekielisessä toimintamallissa perintäyhtiölle ajetaan maksumuistutusaineisto joka kuukauden 20 päivä. Yhtiöillä vuokranmaksupäivänä on kuukauden 2. päivä, joten tällä aika välillä on ehtinyt kulua 14 päivää, jonka perintälaki vaatii kuluttajasaatavien perinnässä. Maksumuistutusaineisto ajetaan ilman maksumuistutuskulua, sillä perintäyhtiö lisää 5 euron huomautuskulun sekä viivästyskoron muistutukselle. Aineiston lähettäminen tapahtuu suojatun sähköisen palvelun, Extranetin, kautta. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

Mikäli asiakas ei maksa saatavaansa 21 päivän kuluessa maksumuistutuksen lähettämisestä, siirtyvät saatavat automaattisesti perintään. Perintään siirtyneistä toimeksiannoista tulee raportti, joka lähetetään joko postitse tai sähköisesti riippuen siitä, mitä perintäyhtiön kanssa on sovittu. Tämän raportin perusteella asiakkaan sopimukselle päivitetään perintämerkintä. Raportilla lukee päivä, jolloin saatava siirtyy perintään eli siirtopäivä. Siirtopäivänä ajetaan toimeksiantoihin mahdolliset lisäsaldot eli kuluvan kuukauden rästit, jotta saadaan perinnän kirje lähtemään ajantasaisella saldolla. Siirtopäivä on tärkeä, sillä lisäsaldo ei mene läpi mikäli toimeksianto on perintäyhtiön päässä vasta maksumuistutuksella. Kun lisäsaldoajot suoritetaan siirtopäivänä, ajautuvat perintään siirtymisajot ensin ja sen jälkeen lisäsaldot, jolloin perinnän kirjeet tulostuvat oikein.

Samassa ajossa lisäsaldot siirtyvät jo aikaisempiin perinnän toimeksiantoihin ja näin saadaan perittyä myös uudet erääntyneet vuokrat. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

Seuraavassa kuviossa on esitelty konekielisen toimintamallin kuukausittainen rutiini. Punaisella merkityissä päivissä hoidetaan konekielisen toimintamallin viikkorutiinit, joista on kerrottu tarkemmin luvussa 6.2.3 Viikoittaiset rutiinitoimenpiteet. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)



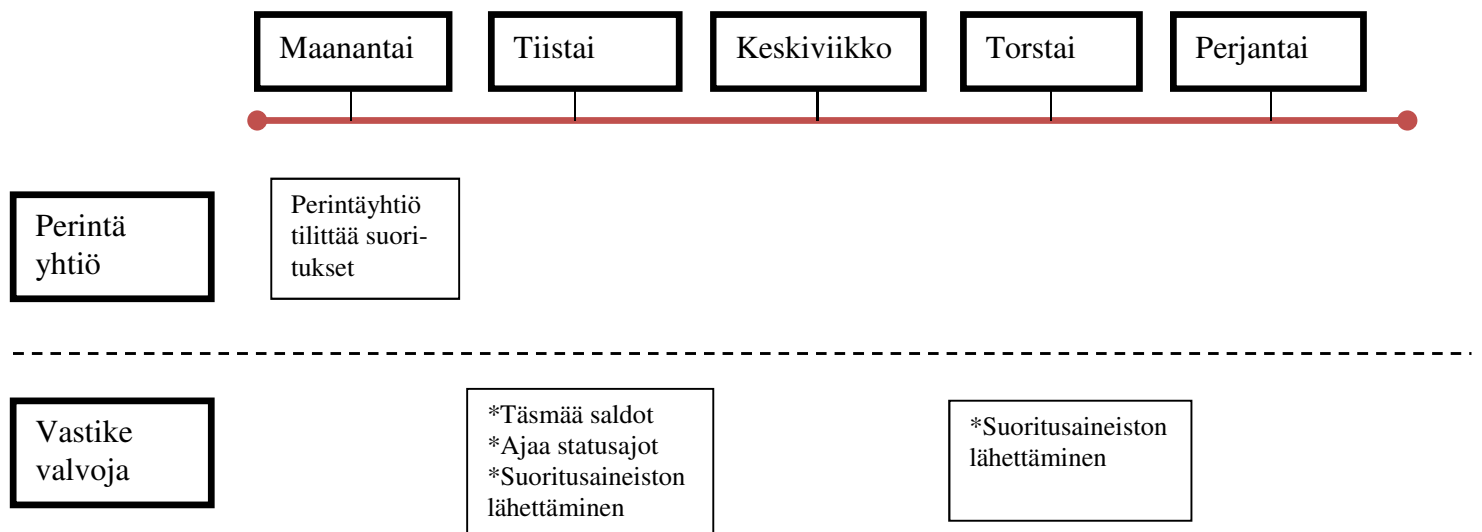
Kuva 14. Kuukausittainen rutiini

## 6.2.2 Oikeudellinen perintä ja jälkiperintä

Oikeudelliseen perintään eli haasteelle toimeksiannot siirtyvät edelleen manuaalisesti. Perintäyhtiöltä tulee siis sähköpostilla kysely haasteelle laittamisesta. Kysely on vastaava kuin aikaisemmassa kappaleessa 6.1.5 Oikeudellinen perintä. Konekielisessä perinnässä haasteella oleviin toimeksiantoihin ei mene enää lisäsaldot läpi, vaan ne tulostuvat perintäyhtiön päässä virhelistalle. Lisäsaldot ilmoitetaan manuaalisesti sisältäen uudet erääntyneet vuokrat ja uudet saldot annetaan haastekyselyn yhteydessä. Samaa toimintaperiaatetta noudatetaan myös silloin, kun on saatu käräjäoikeudelta tuomio. Jälkiperintä hoidetaan tässä toimintamallissa samoin kuin mainittu kappaleessa 6.1.6 Jälkiperintä. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)

### 6.2.3 Viikoittaiset rutiinitoimenpiteet

Konekielisessä toimintamallissa on tietynlainen viikkorutiini, jota vastikevalvojat noudattavat. Perintäyhtiö tilittää Realialle maanantaisin heille tulleet suoritukset. Perintäyhtiön lähettämässä aineistossa on eriteltynä toimeksiannon pääoma, korko ja kulut. Nämä kohdistuvat automaattisesti vastikereskontraan ja suorittajana näkyy perintäyhtiön nimi, jotta voidaan erottaa, mistä suoritus on tullut. Perintäyhtiön lähettämät tilitykset näkyvät Realian tietojärjestelmässä tiistaina, jolloin vastikevalvoja täsmää toimeksiantojen saldot. Lisäksi tiistaisin ajetaan sisään statusajot eli perintäyhtiön Realialle lähettämät tiliraportit, joissa on tiedot kaikista edellisellä viikolla päättyneistä toimeksiannoista. Ajon myötä perintä saadaan myös päätettyä Realian päässä eli ajo poistaa velallisen sopimuksesta perintämerkinnän. Näiden toimenpiteiden lisäksi tiistaina vastikevalvoja lähettää perintäyhtiölle vielä aineiston Realille tulleista suorituksista, mutta sitä ennen vastikevalvoja tekee vielä kohdistusajon, joka kohdistaa Realialle maksetut suoritukset perinnässä oleviin saataviin. Aineisto muodostetaan ja se lähtee automaattisesti perintäyhtiölle aineiston luomisen jälkeen. Torstaina tapahtuu sama rutiini Realialle tulleiden suoritusten lähettämisessä, jotta saadaan suoritukset näkymään perjantaina perintäyhtiöllä ja maanantaina aineisto lähtee taas ajantasaisella tiedolla Realialle. (M. Opas, haastattelu 1.10.2013.)



Kuva 15. Konekielisen perinnän viikkorutiini

## 7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tutkimuksen tuotoksen eli perinnän ohjeistuksen lähtökohtana on se, että sen sisältämään informaatioon voidaan luottaa yrityksen toiminnassa. Valtakunnallisen ohjeistuksen tarkoitus on näyttää toimintamallit ja käytännöt, joiden mukaan yrityksessä perintäasiat tulee hoitaa. Tämä edellyttää sitä, että ohjeistuksen tekemisessä hyödynnettävän teoreettisen viitekehyksen ja ohjeistukseen kehittämiseen käytettävien tutkimustulosten tulee olla luotettavia. Lisäksi asiantuntijoilta saadun informaation tulee olla oikeaa ja informaation tulkinnan tulee olla aukotonta.

Jotta ohjeistuksen teoreettista viitekehystä voidaan pitää luotettavana, tulee lähteiden olla ajantasaisia ja luotettavasta lähteestä poimittuja. Tutkimuksen teoriassa etenkin perinnän osalta, on käytetty lähteenä ajantasaisia lakeja, joiden sisältämään informaation voi täysin luottaa. Lisäksi suureksi osaksi on myös käytetty oikeuslaitoksen sivustoja, joiden informaatiota voidaan myös pitää oikeana. Tutkimuksessa käytettyjä lähteitä voidaan näin ollen pitää lähes luotettavina, lukuun ottamatta sitä, että tutkijan tulkinta lähteestä on virheellinen. Etenkin lakipykälien tulkinta oikein on erittäin haastavaa. Tutkimuksessa on kuitenkin käytetty myös lähteenä ammattimaisen perintäyhtiön lähettämää koulutusvideota, jossa ammattilaiset ovat antaneet tulkintansa perintälain asettamista säädöksistä. Näin ollen tulkinta on todennäköisesti luotettava.

Ohjeistuksen kehittämisessä hyödynnettiin vastikevalvojille suunnatun työntekijäkyselyn antamaa informaatiota, jonka luotettavuuteen vaikuttavat vastaajajoukko, vastauskato ja kysymysten oikein ymmärtäminen. Tutkimuksessa vastaajajoukoksi valittiin valtakunnallisesti kaikki vastikekirjanpitäjät ympäri Suomea. Vastikevalvojina toimivat nykyään myös kiinteistösihteerit, mutta heidät rajattiin kyselyn ulkopuolelle, sillä perinnän hoitaminen on tullut vasta äskettäin lisäksi heidän toimenkuvaansa ja näin ollen he eivät pystyisi vastamaan kyselyyn riittävällä tasolla. Kaiken kaikkiaan kyselyitä lähetettiin 11 ja takaisin saatiin kaikki. Osassa kyselyistä ei ollut vastattu kaikkiin kysymyksiin, mutta merkittävimpiin kysymyksiin oli saatu vastaus ja näin ollen vastaukset jätettiin osaksi tutkimusta. Jotta väärinymmärryksiltä välttyttiin, kyselylomake koeajettiin yhdellä vastikevalvojalla sekä esimies antoi hyväksyntänsä ennen kyselyn toteuttamista. Toisaalta kysymykset olivat myös mielipidekysymyksiä, joihin ei ole väärää vastausta. Näin ollen kyselyn vastauksia voidaan pitää lähes luotettavana.

Asiantuntijahaastatteluiden luotettavuuteen vaikuttaa asiantuntijoiden ammattitaito ja pätevyys. Tutkimuksessa haastateltiin pääasiassa yhtä asiantuntijaa, joka on ollut perintäyhtiössä seitsemän vuotta aikaisemmin töissä ja on ollut nykyisessä työssään mukana kehittämässä perintää ja perinnän uutta toimintamallia. Tästä syystä hänen antamaa informaatiota voidaan pitää luotettavana lähteenä. Informaation tulkinta on ainoa asia, joka on voinut mahdollisesti horjuttaa saadun informaation luotettavuutta. Tämä kuitenkin otettiin huomioon käymällä haastattelun vastaukset huolellisesti läpi asiantuntijan kanssa, jotta väärinymmärryksiä ei päässyt syntyään.

Ohjeistuksessa käytettiin sekä teoreettista, että asiantuntijahaastattelusta saatua informaatiota, joka perustellusti on riittävän luotettavaa edellä mainituista syistä. Kuitenkin väärän informaation antamisen välttämiseksi, ohjeistus seulottiin ensin haastateltavan asiantuntijan kanssa läpi. Sen jälkeen tehtiin tarvittavat korjaukset ja lopuksi yksikön päällikkö ja tiiminvetäjä kävivät ohjeistuksen läpi. Ohjeistusta voidaan näin ollen pitää luotettavana ja työntekijät voivat käyttää sitä apuna heidän työssään.

## 8 TUTKIMUKSEN HYÖDYNNETTÄVYYS

Tutkimuksen tuotoksena toteutettiin valtakunnallinen ohjeistus vastikevalvojille perinnän hoitamisesta. Tutkimus tuotti yritykselle arvokasta tietoa ohjeistuksen nykytilasta sekä antoi hyödyllistä informaatiota uuden ohjeistukseen kehittämiseen. Tätä informaatiota hyödynnettiin ohjeistuksen tekemisessä, jotta ohjeistus sisältäisi vastikevalvojille tarpeellista informaatiota ja tukisi heitä heidän työssään.

Ohjeistuksen myötä tietous perintä asioiden hoitamisesta kasvaa yrityksessä ja toimintamallit selkenevät. Ohjeistus ei tietenkään anna perusteellista kuvaa perinnästä yleisesti, mutta ohjeistus selkiyttää sitä, miten Realiassa vastuunjako perinnän aikana menee ja miten prosessi pääasiassa kulkee poikkeuksia luukunottamotta. Perinnästä ei ole aikaisemmin tehty ohjeistusta ja kuten kyselyissäkin kävi ilmi, työntekijät ovat tukeutuneet tietoudessa muihin työntekijöihin. Tämä on kuitenkin vaarallinen yhtälö toisinaan, jos väärä toimintamalli monistuu työntekijältä toiselle. Ohjeistuksesta työntekijät saavat tietoa siitä, mistä on paras hakea tietoa, jos ei tiedä vastausta.

Tutkimuksen tuotoksen eli ohjeistuksen ollessa valtakunnallinen, hyödyttää se kaikkia vastikevalvojia ja toivottavasti sen seurauksena toimintamallit yhtenäistyvät. Ohjeistuksen myötä yrityksellä pohja perintäasioiden hoitamisesta, jota tulevaisuudessa voidaan päivittää ajan tasalle tai uutta informaatiota voidaan lisätä.

## 9 YHTEENVETO

Tutkimuksen tarkoituksena oli luoda valtakunnallinen ohjeistus perinnän hoitamisesta, joka vastaisi perintää hoitavien työntekijöiden eli vastike- ja vuokravalvojen tarpeita ja olisi ajantasainen. Aikaisempi ohjeistus oli siis keskeneräinen, sillä siinä ohjeistettiin lähinnä sitä, miten maksukehotukset lähetetään ja informaatio oli jäänyt päivittämättä lakiuudistuksen jälkeen. Uudesta konekielisestä toimintamallista ei ollut vielä tehty minkäänlaista prosessikuvausta eikä ohjeistusta. Ohjeistukset ovat tärkeitä yritykselle, jotta työntekijät tietävät, miten toimia eri tilanteissa. Kuten työntekijäkyselyssäkin kävi ilmi, ohjeistajana voi toimia myös työkaveri, mutta usein eri työkavereilta saatu tieto on ristiriidassa keskenään ja tästä syystä sekavaa. Ohjeistukset luovat yhtenäisiä toimintamalleja, joiden mukaan toimia. Ohjeistus auttaa myös uutta työntekijää perehtymään yrityksen toimintatapoihin ja toimii hyvänä perehdyttämisen työvälineenä.

### 9.1 Johtopäätökset

Tutkimuksessa kävi ilmi, että tietämättömyys perintäasioissa koetaan hankalaksi, sillä vastike- ja vuokravalvojat ovat kuitenkin tiiviissä yhteistyössä perintäyhtiön kanssa. Aikaisemmasta ohjeistuksesta ei ollut riittävästi apua vastike- ja vuokravalvoille heidän työssään juuri puutteellisen informaation vuoksi. Ohjeistukseen toivottiin selkeästi koko perinnän kaari, sekä ohjeistus siitä, miten saatavaa hoidetaan sen jälkeen, kun se on siirretty perintätoimistolle. Tärkeänä koettiin yhtenäisten toimintamallien luominen niin perintäyhtiön kuin myös eri osapuolien kesken. Tutkimuksen tavoitteena oli siis kehittää nykyistä ohjeistusta vastike- ja vuokravalvojen toiveiden mukaisesti. Vastikevalvojen toimiessa pääasiallisena yhteyshenkilönä perintäyhtiölle, tarvitsevat he kunnollisen ja yhtenäisen ohjeistuksena siitä, miten saatavaa hoitaa perintään siirtymisen jälkeen. Tästä syystä ohjeistusta tehtiin siten, että se kattaa koko perinnän kaaren.

Tutkimuksen tavoitetta lähestyttiin seuraavilla kysymyksillä

Miten perintä hoidetaan tai tulisi hoitaa Realiassa?

Keitä ovat isännöintialan tavallisimmat asiakkaat ja mistä saavat muodostuvat?

Miten perintä hoidetaan Realian eri toimintamalleissa ja miten ne eroavat toisistaan?

Miten perintälainuudistukset ovat vaikuttaneet Realian toimintaan?

Miten työntekijöitä ohjeistetaan perinnän hoitamisessa?

Miten työntekijöitä on aikaisemmin ohjeistettu?

Miten ohjeistusta voitaisiin kehittää työntekijänäkökulmasta?

Realiassa perintää hoidetaan pääasiassa kahden eri toimintamallin mukaan, joita ovat manuaalinen ja konekielinen toimintamalli. Vastuu perinnän hoitamisesta kuuluu lähinnä vastike- ja vuokravalvojalle eli vastikekirjanpitäjälle tai kiinteistösihteerille. Manuaalisessa toimintamallissa maksumuistutukset hoidetaan Realiassa itse ja perinnän hoitaa toimeksiantona perintäyhtiö. Konekielisessä toimintamallissa taas perintäyhtiö hoitaa kaiken maksumuistutuksista lähtien ja aineisto kulkee sähköisesti perintäyhtiön ja Realian välillä. Molemmissa toimintamalleissa lopullinen vastuu perinnästä kuitenkin kuuluu isännöitsijälle tai asiakkuuspäällikölle ja vastike- ja vuokravalvojat tekevät heidän kanssaan perinnän aikana yhteistyötä.

Tutkimuksen teoriaosuudessa pyrittiin antamaan perinnälle teoreettinen viitekehys, jossa käytiin läpi perintälakiuudistukset. Perintälaki muuttui paljon erityisesti kuluttajaperinnän kannalta, mutta kuluttajasaatavia Realiassa ovat lähinnä yksityiset vuokrasaattavat ja vuokraperusteiset käyttökorvaukset. Perintälain tuomat muutokset vaikuttivat Realiassa lähinnä siihen toimintamalliin, jossa perintä hoidetaan Realiassa itse. Suurin vaikutus on kuluttajasaatavien kulurajoituksilla. Perintälain asettamia kuluja maksuvaihtimuksista saa periä vain ammattimainen perintäyhtiö ja yhtiöt, jotka hoitavat perintää itse saavat periä enintään 5 €. Lisäksi perintälakiin tuli enimmäiskulumäärä, jota kuluttajalta saa enintään perinnän aikana periä. Muihin toimintamalleihin perintälain uudistukset eivät tuoneet juuri lainkaan muutoksia, sillä kaikki muutokset koskivat lähinnä ammattimaista perintäyhtiötä, joka hoitaa perinnän Realian puolesta. Tämän lisäksi Realian toimintamallit ovat yksinkertaisia ja yhdenmukaisia kaikkien saatavien kohdalla, jolloin perintälain vaikutus ei ole ollut suuri. Perintälakiuudistuksen myötä tuli myös paljon mahdollisuuksia perintään kuten yrityssaatavien kohdalla perittävä vakiokorvaus 40 €, jota Realia ei vielä toistaiseksi hyödynnä. Ainoa Realian toimintaan vaikuttava muutos liittyy saatavien kohdentamisjärjestykseen, joka on otettu huomioon myös ohjeistuksessa.

## 9.2 Toimenpidesuosituksukset

Uusi ohjeistus on tehty yhtenäiseksi tiedostoksi ja ohjeistus kattaa koko perinnän kaaren. Ohjeistuksessa on pyritty tuomaan esille joitakin yleisiä erityistilanteita, jotka ovat toistuvia. Lisäksi ohjeistuksessa pyritään kertomaan selkeästi vastike- ja vuokravalvojen toimenkuva perintäprosessin aikana. Tällä hetkellä Realian sisäisessä tietojärjestelmässä on ainoastaan prosessikuvaus maksumuistutusten lähettämisestä. Toimenpidesuosituksena ehdotetaan, että prosessikuvausta jatkettaisiin perintäkaaren loppuun asti, sillä pelkkä kuvaus maksumuistutuksien lähettämisestä ei ole riittävä tuki työntekijöille. Työntekijäkyselyn mukaan ohjeistus haluttaisiin sekä yhtenäisenä tiedostona, että nykyisessä muodossaan eli upotettuna palasiksi prosessikaavioon. Tämän vuoksi ehdotetaan, että nykyisessä muodossaan oleva uusi ohjeistus (liite 3) tallennettaisiin paikkaan, johon kaikilla on oikeus. Lisäksi ohjeistus pilkottaisiin prosessikaavion mukaisesti ja palaset sijoitettaisiin linkkeinä prosessin eri vaiheiden taakse. Näin ohjeistus on tarvittaessa myös tulostettavissa.

Ohjeistus voi tuoda paljon apua työhön ja auttaa tavallisimmissa tilanteissa. Ohjeistuksessa kerrotaan selkeät toimintamallit asioiden hoitamiseen, mutta ohjeistukseen ei pystytä kuitenkaan sisällyttämään kaikkea tarvittavaa informaatiota. Ohjeistus kattaa ainoastaan selkeimmät tilanteen ja antaa suuntaa niiden hoitamiseen. Ulkopuolelle jäävät kuitenkin poikkeukset ja muut erityiset tilanteet. Perintää hoitavalla työntekijällä tulee olla myös ammattitaitoa, jotta perinnän hoitaminen on tehokasta ja tuottaa tulosta. Tietämättömyys on ollut hidaste perintäasioiden hoitamisessa. Ohjeistus saattaa antaa selkeät toimintamallit tiettyihin asioihin ja perinnän hoitamiseen yleisesti, mutta taustalla on hyvä olla ammattitaito ja perintää hoitavan työntekijän on hyvä tuntea perintälaki edes jollain tasolla. Työntekijäkyselyssä kävi ilmi, että suurin osa haluaa mahdollisuuden saada lisäkoulutusta perintäasioihin liittyen. Työntekijöille tulisi järjestää mahdollisuus asianmukaiseen perintäkoulutukseen, sillä tehokas perintä kotiuttaa saatavat nopeammin ja yhtiön talous pysyy tasapainossa. Pahimmillaan huonosti hoidettu perintä voi johtaa siihen, että yhtiöllä on avoimena suuri osa yhtiölle kuuluvista tuloista ja yhtiö itse joutuu maksuvaikeuksiin. Tehoton perintä voi siis vaikuttaa myös yhtiön maineeseen ja tätä kautta myös asiakastytyväisyyteen, mikä on jokaisen yrityksen ensimmäinen prioriteetti.

## LÄHTEET

Asoyl, Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>

Asuntokauppalaki 23.9.1994/843 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

Cred Lex. 2013. Oikeudellinen perintä. Viitattu 5.6.2013

<http://credlex.suntuubi.com/?cat=10>

E-economic.2013a. Maksumuistutus – mikä on maksumuistutus? Viitattu 22.5.2013

<http://www.e-economic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/maksumuistutus>

E-economic.2013b. Viivästyskorko – mikä on viivästyskorko? Viitattu 30.5.2013

<http://www.e-economic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/viivastyskorko>

Haltuunottoimenpiteet prosessi. 2013. Reitti, sisäinen tietojärjestelmä. Viitattu 28.5.2013

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino

Ingman, I. & Haarma, K. 2005. Tehokas isännöitsijä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Isännöitsijäksi n.d. Mitä isännöintiala tarjoaa? Isännöintiliitto. Viitattu 28.4.2013

<http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijaksi/isannointialatarjoaa/>

Kiinteistöalan Tietopankki.2013.Vuokraisäntä.Viitattu 1.5.2013

[http://www.vuokraisanta.fi/vuokraisanta/kiinteistoalan\\_tietopankki/sanastot/kiinteist%C3%B6alan\\_sanasto](http://www.vuokraisanta.fi/vuokraisanta/kiinteistoalan_tietopankki/sanastot/kiinteist%C3%B6alan_sanasto)

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481>

Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/482

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950482>

Lindorff.2013. Lindorff on varautunut hyvin muuttuneeseen perintälakiin. Viitattu 29.4.2013

<https://www.lindorff.fi/newsroom/news/52695/23646-Lindorff-on-varautunut-hyvin-muuttuneeseen-perint%C3%A4lakiin>

Lindström, J. 2011. Luoton valvonta ja saatavien perintä. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Luottotietolaki 11.5.2007/527 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070527>

Maksut myöhässä. n.d. PK-yritykset. Lindorff. Viitattu 26.5.2013

<http://maksumyohassa.fi/faq/pk-yritykset/>



Maksut myöhässä. n.d. Saitko postia? Lindorff. Viitattu 22.5.2013  
[http://maksumyohassa.fi/saitko\\_postia/](http://maksumyohassa.fi/saitko_postia/)

Maksut myöhässä. n.d. Vuokrat maksamatta?. Lindorff. Viitattu 26.5.2013  
[http://maksumyohassa.fi/faq/vuokrat\\_maksamatta/](http://maksumyohassa.fi/faq/vuokrat_maksamatta/)

Manner, K. & Suulamo, A. 2010. Kiinteistöyhtiön kirjanpito ja tilinpäätös. Helsinki: WS Bookwell Oy

Mönttinen, L. Taloushallinnon asiantuntija. Realia Isännöinti Oy, Kirjanpitokeskus. Haastattelu 18.5.2013.

Opas, M. 2013. Vastikekirjanpitäjä. Realia Isännöinti Oy, Kirjanpitokeskus. Haastattelu 1.10.2013.

Patentti ja rekisterihallitus. 2011. Keskinäinen kiinteistöosakeyhtiö. Viitattu 28.4.2013  
<http://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/useinkysytyt/kiinteistoyhtio.html>

Perintälaki 22.4.1999/513 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>

Perintälakiuudistus. 2013. Koulutusvideo Lindorffin asiakkaille. Lindorff. Viitattu 25.5.2013 [www.dreambroker.com](http://www.dreambroker.com)

Pihaparlamentti. 2012. Mitä ovat käyttäkorvaukset? Isännöintiliiton lakimies Marina Furuhejm. Viitattu 28.4.2013. <http://pihaparlamentti.fi/2012/03/mita-ovat-kayttokorvausmaksut/>

Pirhonen, H. 2013. Isännöinnin yksikön johtaja. Realia Isännöinti Oy. Haastattelu 14.10.2013.

Realia Isännöinti. Yritys. n.d. Viitattu 10.4.2013 <http://www.realiaisannointi.fi/yritys/>

Roivainen J. 2013. Yksikön johtaja. Realia Isännöinti Oy, Kirjanpitokeskus. Haastattelu 28.4.2013.

Tuomioistuimet, riita-asian pääkäsittely. 2013. Viitattu 7.6.2013  
<http://www.oikeus.fi/5852.htm>

Tuomioistuimet, riita-asian ratkaisu. 2013. Viitattu 7.6.2013  
<http://www.oikeus.fi/5849.htm>

Tuomioistuimet, riita-asian valmistelu. 2013. Viitattu 7.6.2013  
<http://www.oikeus.fi/5855.htm>

Ulosotto, ulosoton vireilläolon päätyminen 2013. Viitattu 11.6.2013  
<http://www.oikeus.fi/50146.htm>

Ulosotto, velkojan ulosotossa. Viitattu 11.6.2013 <http://www.oikeus.fi/4350.htm>

Ulosotto. 2012. Viitattu 11.6.2013 <http://www.oikeus.fi/4312.htm>

Vanhentumislaki 15.8.2003/728 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030728>

Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013. Isännöintiliitto. Viitattu 1.5.2013.  
<http://www.isannointiliitto.fi/usercontrols/naytaliite.aspx?id=29716&group=406>

## TYÖNTEKIJÄKYSELY

### Taustamuuttujakysymykset

1. Missä työpisteesi sijaitsee?

- a. Hämeenlinna
- b. Seinäjoki
- c. Rauma
- d. Kuusamo
- e. Hamina
- f. Kuopio
- g. Turku

2. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt vastikekirjanpitäjänä?

- a. alle vuoden
- b. 1-2 vuotta
- c. 2-4 vuotta
- d. 4-6 vuotta
- e. yli 6 vuotta

### Aikaisempi kokemus/koulutus

3. Onko sinulla aikaisempaa työkokemusta perinnästä ennen tätä työpaikkaa?

- a. Kyllä
- b. Ei

4. Oletko saanut aikaisemmin koulutusta perintään?

- a. Kyllä
- b. Ei

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, niin minkälaista koulutusta olet saanut?

- a. Perehdytys työsuhteen alussa
- b. Työnantajan tarjoama koulutus perinnästä
- c. Itsenäisesti suoritettu koulutus/kurssi

Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, mistä syystä et ole saanut koulutusta?

- a. Perehdytys työsuhteen alussa oli puutteellista
- b. Työnantaja ei ole tarjonnut perintään liittyvää koulutusta
- c. Uskon pärjääväni ilman koulutusta

### **Perinnän ohjeistaminen**

6. Oletko tietoinen, että Reitistä löytyy ohjeistus perintään?

- a. Kyllä
- b. En (siirry kysymykseen yhdeksän)

7. Onko ohjeistus mielestäsi helposti löydettävissä?

- a. Kyllä
- b. Ei

8. Onko tämän hetkinen ohjeistus ollut mielestäsi tarpeellinen?

- a. Kyllä
- b. Osittain
- c. Ei

Jos vastasit edelliseen kysymykseen osittain tai ei, niin miksi?

- a. Ohjeistus ei anna riittävästi informaatiota
- b. Tarpeellisen informaation löytäminen on hankalaa
- c. Muu syy, mikä \_\_\_\_\_

9. Mitä ohjeistuksen tulisi mielestäsi sisältää, jotta siitä olisi hyötyä käytännön työssä?

---

---

---

---

10. Kokisitko uuden päivitetyn ohjeistuksen olevan tarpeen?

- a. Kyllä
- b. Ei

11. Millaisessa muodossa haluaisit ohjeistuksen olevan?

- a. Sähköinen
- b. Kirjallinen
- c. Sekä että

12. Mikä vaihtoehto kuulostaa parhaimmalta?

- a. Ohjeistus on löydettävissä prosessin vaiheiden takana olevana linkkinä
- b. Ohjeistus löytyy yhtenäisenä tiedostona ja on tulostettavissa
- c. Molemmat

### **Perintään liittyen yleisesti**

13. Millainen on osaamisesi taso perinnän suhteen omasta mielestäsi?

- a. Erinomainen, kykenen suorittamaan perintää itsenäisesti
- b. Hyvä, tarvitsen välillä lisäohjeistusta
- c. Huono, perintä tuntuu liian haastavalta

14. Haluaisitko mahdollisuuden saada lisäkoulutusta perintään liittyen?

- a. Kyllä
- b. En

15. Kuinka tyytyväinen olet tiedottamiseen perintälain lakiuudistuksen vaikutuksista?

- 1. Erittäin tyytyväinen
- 2. Melko tyytyväinen
- 3. Riittävän tyytyväinen
- 4. Jonkin verran tyytymätön
- 5. Erittäin tyytymätön

16. Minkä / mitkä osa-alueet koet perinnässä haastavimmiksi?

---

---



## ASiantuntijahaastattelu

### Manuaalinen perintä/perintä

#### Maksukehotukset

1. Milloin maksukehotukset lähetetään? Onko jokin tietty päivä kuukaudesta kaikilla taloyhtiöillä vai pitääkö jokainen vastikekirjanpitäjä itse huolta, että maksukehotukset tulee lähetettyä?
2. Miten toimitaan silloin, kun asiakkaalle on lähetetty alkuperäinen lasku vasta eräpäivän jälkeen?
3. Kuinka monta maksukehotusta suositellaan asiakkaalle lähetettäväksi ennen perintään siirtämistä?
4. Onko sillä merkitystä lähetettävien maksukehotusten määrään, jos kyseessä on vuokrasaatava/ vastikesaatava tai yksityishenkilön saatava/ yrityssaatava?
5. Miten toimia sellaisen asiakkaan kanssa, jolla tulee säännöllisesti saatavaa ja asiakas maksaa aina silloin tällöin osasuorituksia?
6. Miten Realiassa toimitaan, mikäli asiakas maksaa säännöllisesti maksunsa myöhässä?
7. Voiko asiakkaiden kanssa joustaa maksuajassa asiakkaan pyynnöstä? Jos voi, niin kuinka monta päivää asiakkaalle voi maksimissaan antaa lisää maksuaikaa?
8. Miten toimia silloin, kun asiakas kiistää maksuvelvollisuutensa?

#### Perintään siirtäminen

9. Kenen vastuulla perintään siirtäminen on? Vastikekirjanpitäjän/kiinteistösihteerin vai isännöitsijän?
10. Riippuuko päätös perintään siirtämisestä siitä, minkälaisesta saatavasta on kyse? Jos riippuu niin miten tällöin toimitaan?
11. Onko jotakin euromääräistä rajaa, jolloin saatavaa ei siirretä perintään? Jos on jokin minimiraja niin miten näiden minirajan alittavien saatavien kanssa tulisi toimia?
12. Mihin perintä toimeksianto tehdään ja miten perintä toimeksianto tehdään?
13. Mitkä kohdat perintä toimeksiannossa ovat oleelliset?
14. Miten perintää hoitava työntekijä saa tiedon saatavan siirtymisestä perintään?
15. Kenen vastuulla saatavan hoitaminen on perintään siirtymisen jälkeen ja onko saatavatyyppillä vaikutusta siihen?
16. Miten Realia toimii silloin, kun perintä toimeksiantoa ei hyväksytä?

### **Saatava on siirtynyt perintään/ vapaaehtoinen perintä**

17. Kenen vastuulla saatavan hoitaminen on perintään siirtymisen jälkeen?
18. Miten Lindorff ja Realia raportoivat toisilleen saatavan tilanteesta perintään siirtymisen jälkeen?
19. Minkälaista informaatiota Lindorff toimittaa Realialle perinnän aikana ja miten perintää hoitavan työntekijän tulisi tuolla informaatiolla tehdä?
20. Kenen vastuulla on päätös haasteen tekemisestä käräjäoikeuteen, mikäli vapaaehtoinen perintä epäonnistuu? Ja kuka haasteen laittaa eteenpäin?
21. Mitä perintää hoitavan työntekijän tulee tarkistaa ennen saatavan siirtämistä haasteelle?

—

### **Oikeudellinen perintä**

22. Miten perintää hoitava työntekijä saa tiedon käräjäoikeuden tuomiosta?
23. Mitä toimenpiteitä perintää hoitavan työntekijän tulee tehdä käräjäoikeuden tuomion jälkeen?
24. Kenen vastuulla on saatavan vieminen ulosottoon?
25. Miten saatava viedään ulosottoon asti?

### **Jälkiperintä**

26. Kenen vastuulla saatavan jälkiperintä on?
27. Miten informaatio jälkiperinnästä kulkee jälkiperintää hoitavalle työntekijälle?
28. Milloin on hyvä aika kirjata saatava luottotappioihin?
29. Miten saatavaa seurataan tämän jälkeen?

### **Konekielinen perintä**

1. Miten konekielinen perinnän toimintamalli eroaa manuaalisesta toimintamallista?
2. Minkälaisilla asiakkailla on käytössään tämän kaltainen toimintamalli?
3. Miten maksukehotusten lähettäminen tapahtuu konekielisen toimintamallin mukaan?
4. Milloin saatavat siirtyvät perintään konekielisessä perinnässä ja miten?
5. Miten konekielisessä perinnässä otetaan huomioon mahdolliset lisäsaavat?
6. Miten konekielinen perintä näkyy käytännössä työntekijän viikkorutiineissa?
7. Miten konekielinen perintä etenee haasteelle siirtymisen jälkeen?
8. Miten Lindorff pitää Realian ajan tasalla velallisen tilanteesta kuukausittaisella tasolla?

### **Haltuunotto ja jälkiperintä**

1. Milloin haltuunottoprosessi aloitetaan?
2. Kuinka monen kuukauden vastikkeet saavat olla rästissä ennen kuin vastikevalvojalla on velvollisuus ilmoittaa isännöitsijälle?
3. Miten jälkiperintään siirtynyttä saatavaa tulee hoitaa? Milloin kirjataan luottotappioksi?

## PERINNÄN OHJEISTUS

### Sisällysluettelo

1 OHJEISTUKSEN KÄSITTEISTÖ	2
2 MAKSUKEHOTUSTEN LÄHETTÄMINEN	3
2.1 Maksukehotusten lähettäminen manuaalisesti	3
2.2 Maksumuistutusten lähettäminen konekielisessä toimintamallissa	3
2.3 Erityistilanteita	3
3 PERINNÄN HOITAMINEN	5
3.1 Toimintamalli, jossa perintäyhtiö hoitaa perinnän toimeksiantona	5
3.1.1 Perintään siirtäminen	6
3.1.2 Yrityssaatavien trattaperintä	7
3.1.3 Perintäyhtiöltä tulevien raporttien käsitteleminen	7
3.1.4 Saatavan siirtyminen haasteelle	8
3.1.5 Ulosottoon siirtäminen	9
3.1.6 Häätö	10
3.1.7 Jälkiperintä	10
3.2 Konekielinen toimintamalli, saatavan hoito ulkoistettu	11
3.2.1 Saatavan siirtäminen perintään	11
3.2.2 Konekielisen toimintamallin kuukausittainen rutiini	11
3.2.3 Konekielisen toimintamallin viikoittainen rutiini	12
3.2.4 Oikeudellinen perintä ja jälkiperintä	13



## 1. OHJEISTUKSEN KÄSITTEISTÖ

Alapuoella on muutama käsite ohjeistuksen tulkitsemisen helpottamiseksi

### **Vastike- ja vuokravalvoja**

Kiinteistösihteeri tai Realia Management-asiakkuuksissa vastikekirjanpitäjä

### **Asiakas**

Vuokralainen tai osakas

### **Asiakkuus**

Kiinteistösijoittamiseen erikoistunut yhtiö, joka ostaa huoneistoja ja vuokraa niitä edelleen. Luokitellaan ammattimaiseksi vuokranantajaksi.

### **Saatava**

Vastikesaatava, vuokrasaatava tai käyttökorvaus. Käyttökorvaus voi olla vastikeperusteinen tai vuokraperusteinen. Saatava voi olla joko yksityisen henkilön saatava tai yrityssaatava.

### **Kuluttajasaatava**

Elinkeinoharjoittaja perii saatavaa kuluttaja-asemassa olevalta henkilöltä. Asuntokauppalain 3§ 5 momentin mukaan kuluttajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii asuinhuoneiston pääasiassa asumista varten. Elinkeinoharjoittajaksi luokitellaan Asuntokauppalain 3§ 6 momentin mukaan sellainen luonnollinen henkilö sekä yksityinen tai julkinen oikeushenkilö, joka ammatikseen myy asuinhuoneistoja tai tarjoaa niitä edelleen vastiketta vastaan. Kuluttajasaatavaksi luokitellaan siis sellaiset saatavat, jotka syntyvät, kun ammattimainen vuokranantaja perii saatavaa kuluttaja-asemassa olevalta vuokralaiselta.

## 2. MAKSUKEHOTUSTEN LÄHETTÄMINEN

### 2.1 Maksukehotusten lähettäminen manuaalisesti

Asiakkaalle lähetetään maksumuistutus maksamattomasta laskusta aikaisintaan 14 päivän kuluttua vastikkeen, vuokran tai käyttökorvauksen erääntymisestä. (Perintälaki 10b§) Maksumuistutusten lähettäminen on aina vastike- ja vuokravalvojan vastuulla ja hänen tulee huolehtia, että maksumuistutukset lähetetään kuukausittain jokaisesta yhtiöstä.

Maksumuistutuksesta perittävä kulu on 5 € (Perintälaki 10a§), joka tulostuu automaattisesti järjestelmän kautta maksumuistutukselle. Perintälain mukaan maksumuistutuskulua ei saa periä, ellei saatavan erääntymisestä ole kulunut vähintään 14 päivää. Maksumuistutuksia lähetetään yksi ennen perintätoimenpiteiden aloittamista, sillä laki ei vaadi enempää. Lähetettävien maksumuistutusten määrä koskee kaikentyyppisiä saatavia. Ennen perintätoimenpiteiden aloittamista vastike- ja vuokravalvojan tulee tarkistaa isännöitsijältä tai asiakkuuspäälliköltä onko yhtiöllä sopimusta perintäyhtiön kanssa. Uudet erääntyneet saatavat voidaan myös siirtää suoraan lisäsaldona perinnän toimeksiantoon.

### 2.2 Maksumuistutusten lähettäminen konekielisessä toimintamallissa

Konekielisessä toimintamallissa perintäyhtiölle ajetaan maksumuistutusaineisto, kun saatavan erääntymisestä on kulunut vähintään 14 päivää. Aineiston lähettäminen tapahtuu suojatun sähköisen palvelun, Extranetin, kautta. Maksumuistutusaineisto ajetaan joko ilman maksumuistutuskulua tai kulun kanssa riippuen siitä, mitä yhtiökohtaisesti on sovittu. Mikäli on päätetty, että perintäyhtiö hoitaa kulujen lisäämisen, pitää perintäyhtiö huolta sekä muistutuskulun että viivästyskoron lisäämisestä maksumuistutukselle. Vastike- ja vuokravalvojan tulee aina tarkistaa perintäyhtiöltä, mitä yhtiön kohdalla kulujen lisäämisestä on sovittu.

### 2.3 Erityistilanteita

**Mikäli saatavan summa on 5 € tai pienempi**, ei saatavasta lähetetä maksumuistutusta asiakkaalle. Avoinna olevaan saatavaan tulee pyrkiä samaan suoritukseen muilla keinoin, kuten kirjeitse, puhelimitse tai isännöitsijän kautta.

**Mikäli pieneen saatavaan ei saada suoritusta**, oikaistaan saatava seuraavan linkin ohjeistuksen mukaisesti. (Saatavien pyörittys/oikaiseminen)

**Mikäli asiakas pyytää lisää maksuaikaa**, toimitaan, kuten taloyhtiön tai asiakkuuden kanssa maksujen joustamisesta on sovittu. Hyvään perintätapaan kuitenkin kuuluu vastuullinen suhtautuminen maksujärjestelyihin, joka tarkoittaa myönteistä suhtautumista maksuajan pidennyksiin. (Perintälaki 4 § Hyvä perintätapa 18.1.2013/31) Velkojalla on myös oikeus periä enintään 5 euron kulu maksuajan pidentämisestä, mikäli maksuajanpidennys on vähintään 14 päivää. (Perintälaki 10a § kohta 6) Ennen päätöksentekoa vastike- ja vuokravalvojan tulee tarkastella asiakkaan aikaisempaa maksuhistoriaa ja neuvotella maksuajan antamisesta isännöitsijän tai asiakkuuspäällikön kanssa.

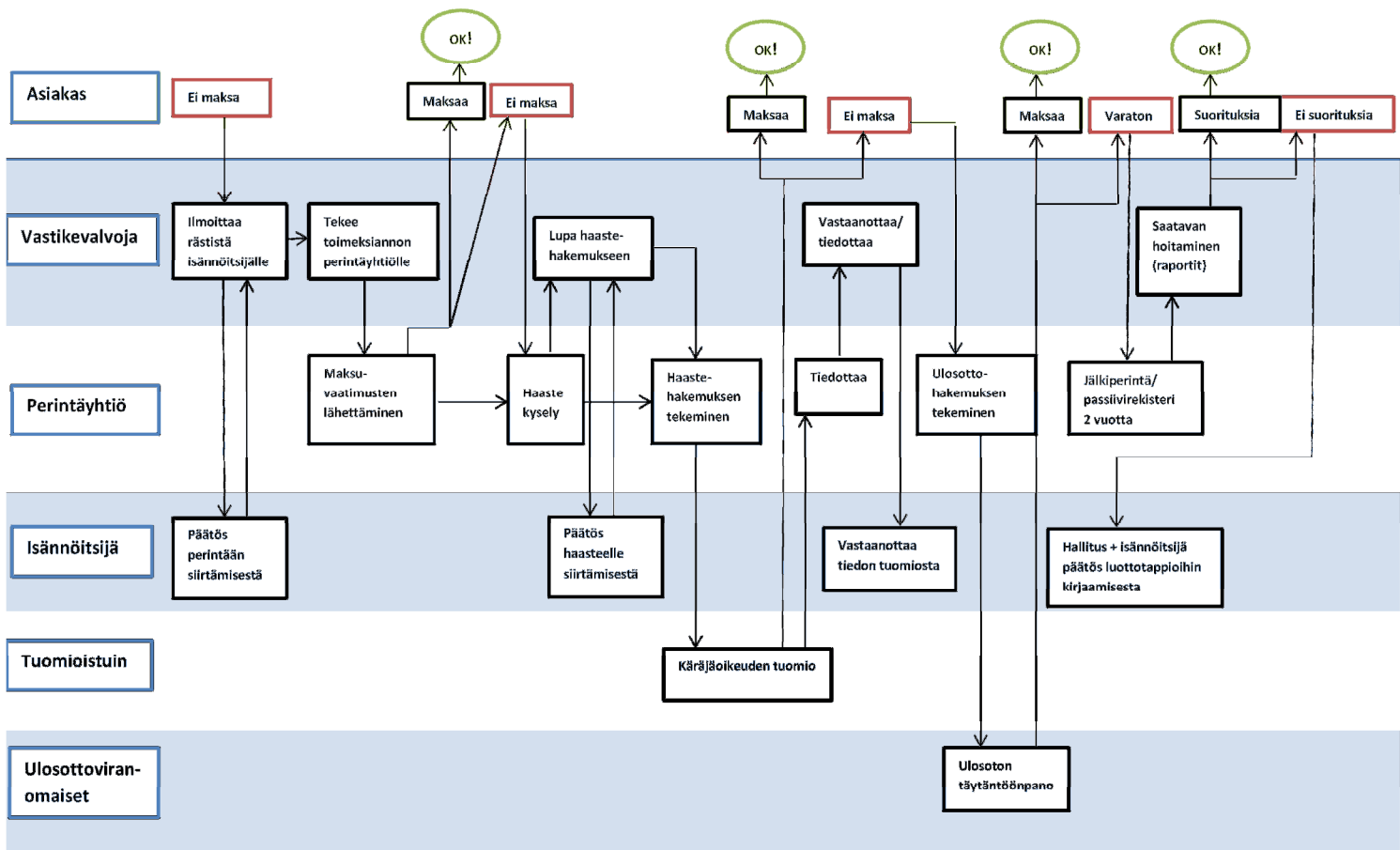
**Mikäli asiakas maksaa säännöllisesti myöhässä,** mutta ennen kuin on kulunut 14 päivää eräpäivästä, voidaan asiakkaalta periä viivästyskorkoa, jos yhtiön hallitus on niin päättänyt. Viivästyskorkojen laskuttaminen toteutetaan siten, kuin yhtiössä viivästyskorkojen perimisestä on päätetty. Vastike- ja vuokravalvojan vastuulla on tarkistaa viivästyskorkojen perimiskäytännöt isännöitsijältä tai asiakkuuspäälliköltä.

**Mikäli asiakas maksaa osasuorituksia satunnaisesti,** kohdistuvat suoritukset järjestelmässä automaattisesti vanhempaan avoinna olevaan saatavaan. Jos asiakas maksaa osasuorituksen avoinna olevasta saatavasta, voi vastikevalvoja laittaa loppuosan saatavasta perintään, kun maksumuistutuksen eräpäivästä on kulunut 14 päivää. Uudet rästit voidaan lisätä lisäsaldona perinnän toimeksiantoon.

**Mikäli asiakas kiistää maksuvelvollisuutensa,** on vastike- ja vuokravalvojan velvollisuutena tarkistaa onko alkuperäinen lasku lähetetty asianmukaisesti ja milloin asiakas on suorituksensa maksanut. Järjestelmän lokilta näkyy milloin alkuperäinen lasku on lähetetty. Asiakkaan valvontaruudulta näkee suorituksen maksupäivän. Mikäli saatava on maksettu ennen maksumuistutuksen päiväystä, on muistutus aiheeton. Jos asiakas kuitenkin on maksanut samana päivänä tai maksumuistutuksen päiväyksen jälkeen, on muistutuskulu aiheellinen. Maksuvelvollisuuden kiistämisestä on säädetty tarkemmin Perintälain 4b §:ssä.

### 3.PERINNÄN HOITAMINEN

#### 3.1 Toimintamalli, jossa perintäyhtiö hoitaa perinnän toimeksiantona



### 3.1.1 Perintään siirtäminen

Perintään siirtäminen edellyttää, että saatavasta on lähetty kerran maksumuistutus riippumatta saatavatyyppistä. Mikäli maksumuistutus on tulokseton, tulee vastike- ja vuokralvalvojan ilmoittaa isännöitsijälle tai asiakkuuspäällikölle rästistä viipymättä.

**Mikäli kyseessä on vuokrasaatava**, riittää, että vastike- ja vuokralvalvoja antaa isännöitsijälle tai asiakkuuspäällikölle ilmoituksen perintään siirtämisestä.

**Mikäli kyseessä on vastikesaatava**, isännöitsijä tekee päätöksen perintään siirtämisestä, jolloin vastike- ja vuokralvalvojan tulee odottaa lupaa perintätoimeksiannon tekemiseen. Isännöitsijä vastuulle kuuluvat päätökset jatkotoimenpiteistä ja isännöitsijä aloittaa tarvittaessa haltuunotto prosessin. Lisätietoa haltuunotosta löytyy haltuunotto prosessista.

**Mikäli kyseessä yrityssaatava**, katso kohta 3.1.2 Yrityssaatavien trattaperintä.

Huom! Alle viiden euron saatavia ei siirretä perintään, vaan näihin pyritään saaman suoritus muilla keinoin kuten puhelimitse, kirjeitse tai isännöitsijän kautta

Saatavatyyppistä riippumatta, perintätoimeksiannon perintäyhtiölle tekee vastike- ja vuokralvalvoja joko sähköpostitse tai perintäyhtiön Online-palvelun kautta.

#### **Olennaisimmat tiedot, jotka toimeksiantoon täytetään:**

- saatavalaji
- lasku päiväys
- eräpäivä
- summa
- tieto lähetetyistä maksumuistutuksista

Huom! Maksumuistutuksista on mainittava toimeksiannossa, sillä se on edellytys perinnän aloittamiseen.

Kun saatava on siirtynyt perintään, perintäyhtiö lähettää siitä raportin. Perintään siirtymisen jälkeen vastike- ja vuokralvalvojan tulee päivittää seuraavat perintämerkinnät asiakkaan sopimukselle:

**M**= maksukehotuskielto (Perinnässä olevaa asiakasta ei saa karhuta kaksinkertaisesti)

**K** = Korkokielto (Perinnän aikana ei saa periä asiakkaalta korkoa, perintäyhtiö hoitaa koron)

**P**= Perinnässä (Tieto siitä, että saatava on viety perintään ja on perinnässä)

Perintäyhtiö hoitaa kaikki saatavan perintään liittyvät toimenpiteet. Vastikevalvojan pääasiallinen vastuu perintään siirtymisen jälkeen on saatavan tilanteen ajantasaisuudesta huolehtiminen. Lisäksi vastikevalvoja toimii Realian päässä yhteyshenkilönä perintäyhtiölle.

### 3.1.2 Yrityssaatavien trattaperintä

Trattaperintä on julkisuushmainen maksuvaatimus, jonka laiminlyömisestä seuraa julkinen maksuhäiriömerkintä. Mikäli yrityssaatavaa ollaan siirtämässä perintään, perintäyhtiö kysyy toteutetaanko tratta julkisena vai hiljaisena. Hiljaisessa protestissa maksuhäiriömerkintä merkitään ainoastaan Suomen asiakastietojen luottotietorekisteriin. Julkisessa tratassa yrityksen maksuhäiriömerkintä protestoidaan eli julkaistaan Taloussanomissa, Kauppalehdessä ja Luottotieto-lehdessä. (Lindorff Oy)

Yritysten trattaperintää säätelee tarkemmin perintälain 7 § (16.3.2013), jonka mukaan trattaperintää voidaan käyttää ainoastaan erääntyneiden, selkeiden ja riidattomien yrityssaatavien perintään. Perintälaki edellyttää, että saatavasta on lähetetty kirjallinen maksumuistutus, jossa maksuaikaa on annettu vähintään 7 päivää.

Mikäli vastike- ja vuokravalvoja saa perintäyhtiöltä trattakyselyn perintään siirtämisen yhteydessä, tulee hänen kysyä isännöitsijältä tai asiakkuuspäälliköltä miten toimitaan. Vastike- ja vuokravalvoja välittää päätöksen perintäyhtiölle ja tekee toimeksiannon muutoin normaalisti.

### 3.1.3 Perintäyhtiöltä tulevien raporttien käsitteleminen

Saatavan ollessa perinnässä, perintäyhtiö lähettää seuraavanlaisia raportteja vastike- ja vuokravalvojalle. Vastike- ja vuokravalvojan tulee käsitellä saapuvia raportteja seuraavanlaisesti:

#### **RAPORTTI VIREILLÄ OLEVISTA TOIMEKSIANNOISTA**

- **Saldojen täsmäytys** (Saatavan pääoma Realian järjestelmässä sama kuin raportilla)
- **Ilmoitus Realialle tulleista suorituksista** (Suorituksen suuruus + maksupäivä)
- **Lisäsaldot** (Lisätään niin kauan kunnes saatavasta annettu tuomio)

#### **TILITYS- RAPORTIT** (Perintäyhtiölle tulleet suoritukset)

- Näkyvät tiliotteella tilillepanona
- Vastikevalvoja kohdistaa suoritukset raportin mukaisesti käsin vastikereskontraan

**Yhteissumma:** kirjataan suorituksena asiakkaan valvontaruudulle. Kirjauspäivämäärä, kohdistuspäivämäärä, maksupäivä samat kuin tiliotteella.

**Korot:** luodaan korkosummalle tavoite maksulajille ”viivästyskorko”

**Kulunne:** maksumuistutuskulut, joille on luotu tavoite jo maksumuistutusten lähettämisen yhteydessä

**Kulut** (Toimenpideveloitukset, jotka perintäyhtiö on veloittanut yhtiöltä, kirjattu tilille 600420)

Tapa 1. Luodaan summalle tavoite maksulajille ”Perintäkulut” (391001), jolloin nämä suoritukset näkyvät tuloslaskelmassa omalla tilillään ”Muut kiinteistön tuotot”.

Tapa 2. Luodaan summalle tavoite maksulajille ”Perimispalkkio”, jolloin suoritus kirjautuu tilille 600420 ja hyvittää suoraan perintäyhtiön yhtiöltä veloittamia kuluja.

Huom! Alv-yhtiöissä luodaan tavoite maksulajille ”Perimispalkkio alv 24%”.

### LOPPURAPORTIT (Päättäneet toimeksiannot)

→ Vastikevalvoja päivittää tiedot asiakkaan sopimuksella ajantasaisiksi (poistaa perintämerkinnät M,K,P)

### Saatavien kohdentaminen

**Kuluttajasaatavissa** eli yksityishenkilöiden vuokrasaatavissa varat tulee perintälakiuudistuksen mukaan kohdentaa ensin pääomalle ja pääoman koroille ja vasta sitten perintäkuluille.

**Muissa saatavissa kuten vastikesaatavissa tai yrityksen vuokrasaatavissa** varat tulee kohdentaa ensin koroille ja vasta sen jälkeen pääomalle. (Perintälaki 11a§, 16.3.2013)

Huom! Kohdentamissäännöt koskevat 16.3.2013 lähtien myös ennen ulosottoa saatuja suorituksia.

#### 3.1.4 Saatavan siirtyminen haasteelle

Perintäyhtiö hoitaa saatavan siirtämisen haasteelle, mikäli vapaaehtoisen perintä on tuloksetonta. Haastehakemuksen tekeminen edellyttää, että saatavasta on muistutettu kahdesti. (Maksumuistutus + maksuvaatimus) Ennen haastehakemuksen tekemistä, perintäyhtiön haasteenlaadintaosasto ottaa yhteyttä vastike- ja vuokravalvojalle kysyäkseen seuraavia kysymyksiä:

Toimeksiantaja: XXX

Velallinen: XXX

Viitteenne: XXX

Perintäyhtiön toimeksiantajanumero: XXX

Perintäyhtiön laittamat tiedot

Jatkotoimenpiteitä varten tiedustelemme:

6. Haetaanko haaste? (*Varmistus isännöitsijältä/asiakkuuspäälliköltä*)
7. Haetaanko häätö? (*Varmistus isännöitsijältä/asiakkuuspäälliköltä*)
8. Jos haetaan häätöä, niin voidaanko se perua, jos maksaa rästin ja uudet erääntyneet erät ennen käräjäoikeuden päätöstä? (*Varmistus isännöitsijältä/asiakkuuspäälliköltä*)
9. Onko saldo oikein? Meillä pääomaa avoinna XXX€. Viimeisin erä perinnässä on kk/vuosi. Tuleeko lisäsaatavaa?  
Jos teillä on tullut suorituksia, niin pyydämme ilmoittamaan määrät ja suorituspäivät.
10. Mikä on kohteenne osoite?

Kun perintäyhtiö lähettää haastekyselyn, vastike- ja vuokralvalvojan tehtävänä on ilmoittaa siitä isännöitsijälle/asiakkuuspäällikölle.

**Jos kyseessä on vuokrasaatava,** vastike- ja vuokralvalvoja toimii siten kuin yhtiön kanssa on sovittu. Yhtiökohtaisen toimintatavan voi varmistaa isännöitsijältä/asiakkuuspäälliköltä.

**Jos kyseessä on vastikesaatava,** päätös haasteelle siirtämisestä kuuluu hallitukselle ja isännöitsijälle. Vastike- ja vuokralvalvojan tulee tällöin odottaa päätöstä jatkotoimenpiteistä.

Epäselvissä tapauksissa vastike- ja vuokralvalvojan tulee kysyä isännöitsijältä/asiakkuuspäälliköltä miten toimitaan.

Kun päätös haasteelle siirtämisestä on tehty, vastike- ja vuokralvalvoja vastaa perintäyhtiön lähettämään haastekyselyyn. Myöntävän päätöksen jälkeen perintäyhtiö tekee haastehakemuksen käräjäoikeuteen, jonka jälkeen vastike- ja vuokralvalvoja päivittää haaste merkinnän (H) asiakkaan sopimukselle. Käräjäoikeus antaa tuomion, joka velvoittaa velallista maksamaan saatavan. Perintäyhtiö lähettää vastike- ja vuokralvalvojalle ilmoituksen tuomiosta ja tämä välittää sen edelleen tiedoksi isännöitsijälle/asiakkuuspäällikölle.

Käräjäoikeuden antamaan päätökseen voidaan vielä lisätä avoimia saatavia aina tuomion antamispäivään saakka, mutta sen jälkeen tulleet saatavat ovat ulkopuolisia saatavia ja niistä lähetetään perintäyhtiölle uusi toimeksianto.

### 3.1.5 Ulosottoon siirtäminen

Perintäyhtiö vie käräjäoikeuden antaman tuomion eteenpäin ulosottoviranomaisille eli tekee ulosmittauspyynnön. Ulosotto tehdään normaalina ulosottona, jossa ensin ulosottoviranomaiset perivät saatavaa vapaaehtoisin perinnän keinoin, kuten maksukehotuksilla. Velallisen laiminlyödessä maksuvelvollisuutta, ulosottoviranomaiset alkavat ulosmitata saatavaa velallisen omaisuudesta ja tuloista. Vastikevalvojan tulee pitää ulosottoviranomaiset ajan tasalla, jos velallisen tilanteeseen tulee jokin muutos tai saada rahasuorituksia.

**Jos velallinen todetaan ulosotossa varattomaksi,** saa vastikevalvoja siitä raportin. Tällöin saatava voidaan siirtää passiivirekisteriin. Passiivirekisterissä saatava voi olla enintään kaksi vuotta siitä, kun velallinen on todettu varattomaksi. Tänä aikana ei suoriteta aktiivisia perimistoimenpiteitä, vaan velallisen taloudellista tilannetta seurataan ja varallisuutta ulosmitataan aina muutoksen tapahtuessa.

Lisää informaatiota löytyy [Oikeuslaitoksen](#) sivuilta.



### 3.1.6 Häätö

Häätötoimenpiteet suorittaa perintäyhtiö yhdessä ulosottoviranomaisten sekä isännöitsijän/asiakkuuspäällikön kanssa. Vastikevalvoja ilmoittaa haastekyselyssä perintäyhtiölle halusta hakea häätöä. Perintäyhtiö lähettää haastehakemuksen käräjäoikeuteen häätöpyynnöllä, jonka jälkeen käräjäoikeus antaa tuomiossaan päätöksen. Päätökseen sisältyy muuttopäivä ja häätöpäivä. Perintäyhtiö lähettää ulosottoon käräjäoikeuden päätöksen, jonka perusteella häätö laitetaan vireille. Muuttopäivänä asiakkaalla on mahdollisuus muuttaa asunnosta vapaaehtoisesti. Mikäli asukas laiminlyö tätä, ulosottoviranomaiset suorittavat häätöpäivänä suorittavat muuton yhdessä huoltoyhtiön tai isännöitsijän kanssa. Vastike- ja vuokravalvojan tulee tämän jälkeen pitää huolta asiakkaan sopimuksen päättämisestä järjestelmässä.

Asiakkaan sopimusta päättäessä suoritetaan seuraavat toimenpiteet:

1. Sopimuksen päättymispäivä ja irtisanomispäivä + syy sopimuksen päättämiseen.
2. Vakuuden palautus (isännöitsijä informoi vastike- ja vuokravalvojaa vakuuden palautuksen tiimoilta)

Huom! Vakuutta voidaan käyttää kattamaan rästejä, mutta vakuudesta kuitataan mahdolliset asunnon korjauskulut + siivouskulut. Tämän jälkeen loput vakuudesta voidaan käyttää rästien kattamiseen. Mikäli vakuuksia käytetään rästien kattamiseen, tulee vastike- ja vuokravalvojan ilmoittaa perintäyhtiölle saatavien kuittaamisesta. Perintäyhtiölle ilmoitetaan kuinka paljon vakuudesta on kuitattu avoinna olevaan saatavaan ja päivämäärä, jolloin saatavaa on kuitattu.

Mikäli vakuutta käytetään korjauskuluihin, siivouskuluihin tai rästien kattamiseen, tulee asiakkaalle lähettää kirjallinen selvitys siitä, mihin vakuutta on käytetty. Kirjallisessa selvityksessä tulee olla rästien erittely sekä laskelma jäljelle jäävästä saatavasta. Lisäksi kirjalliseen selvitykseen tulee aina liittää mahdolliset korjaus- tai siivouslaskut. Kirjallisen selvityksen voit tehdä seuraavan linkin takaa: Kirjallinen selvitys vakuuden käytöstä

Huom! Mikäli vakuus ei riitä kaikkien kulujen kattamiseen, laskutetaan jäljelle jäävää osaa normaalisti. Jos asiakkaalta ei saada suoritusta, etenee perintäprosessi normaalisti ohjeistuksessa kuvatulla tavalla.

### 3.1.7 Jälkiperintä

Jälkiperintään siirtymisen jälkeen vastuu saatavan hoitamisesta kuuluu edelleen vastike- ja vuokralvalvojalle, jonka velvollisuutena on pitää sekä perintäyhtiö, että isännöitsijä/asiakkuuspäällikkö ajan tasalla, mikäli saatavan tilassa tapahtuu jotakin muutoksia. Vastike- ja vuokralvalvojan tulee päivittää jälkiperintään siirtymisen jälkeen asiakkaan sopimukselle jälkiperintä merkintä (JP).

Perintäyhtiö huolehtii jälkiperinnästä ja saatavan vanhentumisen katkaisemisesta. Perintäyhtiö lähettää puolivuositain raportit jälkiperinnässä olevista toimeksiannoista sekä tilitykset, mikäli velalliselta on saatu suorituksia. Vastike- ja vuokralvalvoja kohdistaa tilitykset manuaalisesti järjestelmään. Katso suoritusten kohdistaminen kohdasta 3.1.3

Saatava kirjataan luottotappioksi, kun voidaan olla varmoja, että saatavaa ei saada. (Usein tapauksessa, jossa asiakas todettu varattomaksi)

**Kuluttajasaatavissa** saatavan voi kirjata luottotappioksi saman tien, kun vastike- ja vuokralvalvoja saa perintäyhtiöltä varattomuustodistuksen. Vastike- ja vuokralvalvoja välittää varattomuustodistuksen isännöitsijälle/asiakkuuspäällikölle, joka tekee päätöksen luottotappioksi kirjaamisesta.

**Vastikesaatavissa** saatava voidaan kirjata luottotappioksi, kun ollaan varmoja, että perintä on tuloksetonta. Päätöksen luottotappioksi kirjaamisesta tekee isännöitsijä ja hallitus. Isännöitsijä on välittää pyynnön luottotappiokirjauksesta vastike- ja vuokralvalvojalle. Isännöitsijän tehtävänä on huolehtia, että tositteen liitteeksi laitetaan asianmukaiset liitteet. (Kokouspöytäkirja, jossa päätös luottotappioksi kirjaamisesta)

**Yrityssaatavissa** saatavan voi kirjata luottotappioksi heti, kun se katsotaan aiheelliseksi. Yrityssaatavissa ei tarvitse odottaa velallisen konkurssia, vaan luottotappiokirjaus voidaan tehdä heti, kun perintä on tuloksetonta ja saadaan perintäyhtiöltä tieto velallisen hakeutumisesta velkasaneeraukseen tai konkurssiin. (Kauppakamari Jäsentiedote) Epäselvissä tilanteissa vastike- ja vuokralvalvojan on syytä olla suoraan yhteydessä perintäyhtiöön ja kysyä saatavan kirjaamisesta luottotappioksi.

Mikäli saatava päätetään kirjata luottotappioihin, vastike- ja vuokralvalvoja kirjaa saatavan luottotappioksi perustamalla asiakkaan sopimukselle tavoitteen maksulajin ”Luottotappiot” alle. Alv-yhtiössä vastaava kirjaus tehdään maksulajin ”Luottotappiot alv 24 %” alle. Kirjaus siirtyy kirjanpitositteen mukana kirjanpitoon ja näkyy tuloslaskelmassa luottotappiona.

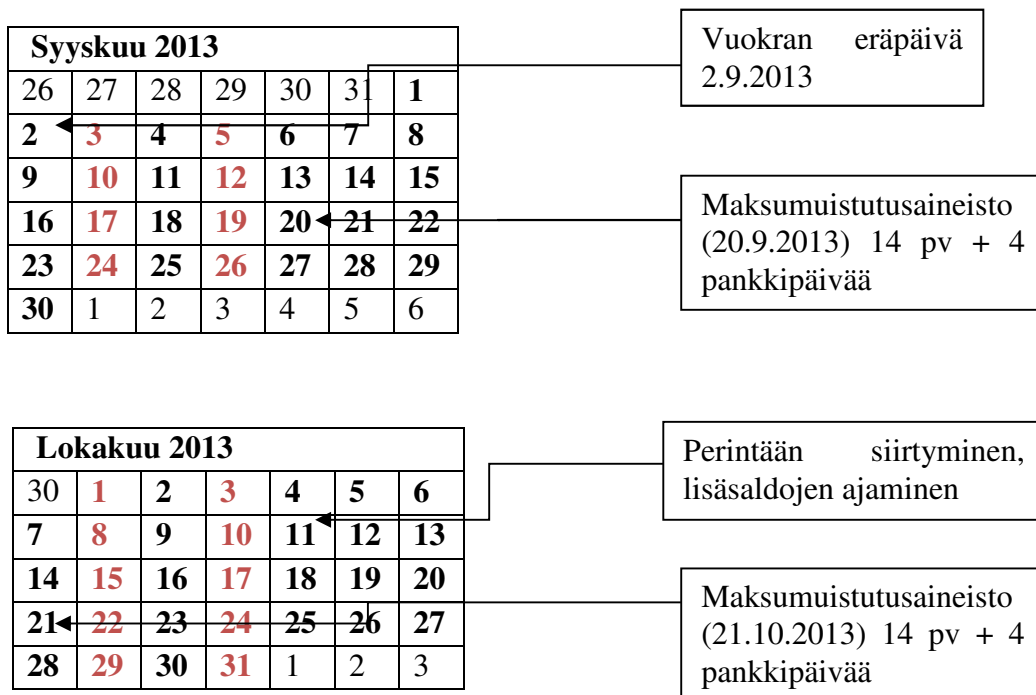
**Mikäli asiakkaalta saadaan suorituksia luottotappiokirjauksen jälkeen**, kirjanpitäjä kirjaa suoritukset jälkiperintätuottoihin.

## 3.2 Konekielinen toimintamalli, jossa saatavan hoito ulkoistettu

### 3.2.1 Saatavan siirtäminen perintään

Mikäli asiakas ei maksa saatavaansa 21 päivän kuluessa maksumuistutuksen lähettämisestä, siirtyvät saatavat automaattisesti perintään. Maksumuistutusajon yhteydessä asiakkaan sopimukselle päivittyy perintämerkinnät. Perintään siirtyneistä toimeksiannoista tulee raportti, joka lähetetään joko postitse tai sähköisesti riippuen siitä, mitä perintäyhtiön kanssa on sovittu. Raportissa lukee päivä, jolloin saatava siirtyy perintään eli siirtopäivä. Siirtopäivänä ajetaan toimeksiantoihin mahdolliset lisäsaldot eli kuluvan kuukauden rästit, jotta saadaan perinnän kirje lähtemään ajantasaisella saldolla. Siirtopäivä on tärkeä, sillä lisäsaldo ei mene läpi mikäli toimeksianto on perintäyhtiön päässä vasta maksumuistutuksella. Kun lisäsaldoajot suoritetaan siirtopäivänä, ajautuvat perintään siirtymisajot ensin ja sen jälkeen lisäsaldot, jolloin perinnän kirjeet tulostuvat oikein. Samassa ajossa lisäsaldot siirtyvät jo aikaisempiin perinnän toimeksiantoihin ja näin saadaan perittyä myös uudet erääntyneet vuokrat.

### 3.2.2 Konekielisen toimintamallin kuukausittainen rutiini



Yläpuolella on esimerkki konekielisestä perinnästä. Vuokran eräpäivät ovat talokohtaisia ja vaikuttavat siihen, milloin maksumuistutusaineisto lähetetään. Punaisella merkityissä päivissä suoritetaan konekieliseen toimintamalliin kuuluvat viikoittaiset rutiinit.

Huom! Vastike- ja vuokravalvoja on syytä tarkistaa kuukausittain tampuurista ennakot ja saatavat raportti mahdollisten virheiden varalta.

### 3.2.3 Konekielisen toimintamallin viikoittainen rutiini

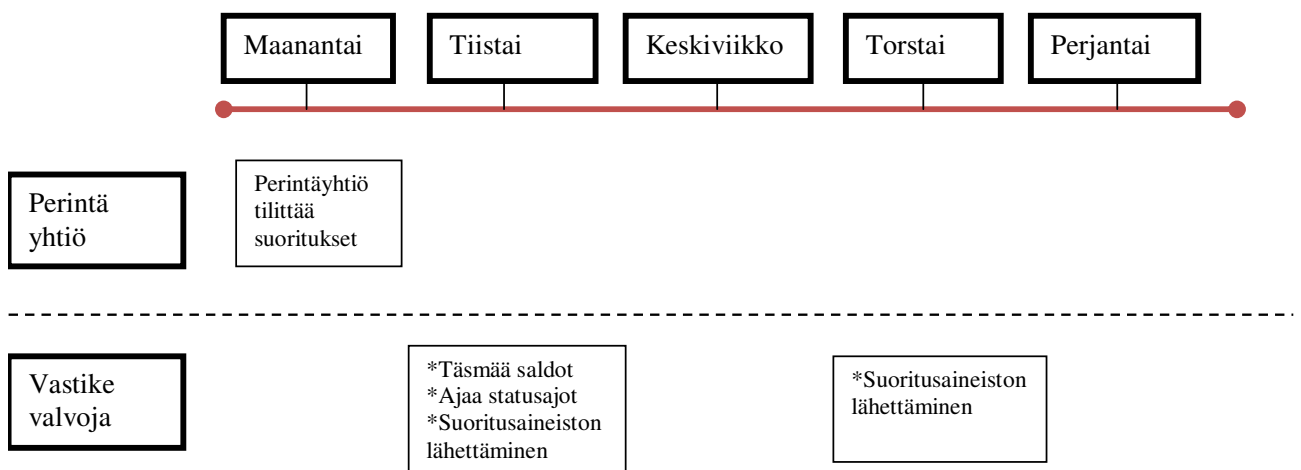
Maanantaisin perintäyhtiö tilittää Realialle heille tulleet suoritukset. Perintäyhtiön lähettämässä aineistossa on eriteltynä toimeksiannon pääoma, korko ja kulut. Nämä kohdistuvat automaattisesti vastikereskontraan ja suorittajana näkyy perintäyhtiön nimi, jotta erotetaan keneltä suoritus on tullut.

Perintäyhtiön lähettämät tilitykset näkyvät Realian tietojärjestelmässä tiistaina, jolloin vastikevalvoja täsmää toimeksiantojen saldot.

Lisäksi tiistaisin ajetaan sisään statusajot eli perintäyhtiön Realialle lähettämät tilaraportit, joissa on tiedot kaikista edellisellä viikolla päättyneistä toimeksiannoista. Ajon myötä perintä saadaan myös päätettyä Realian päässä eli ajo poistaa velallisen sopimukselta perintämerkinnän.

Näiden toimenpiteiden lisäksi tiistaina vastikevalvoja lähettää perintäyhtiölle vielä aineiston Realille tulleista suorituksista, mutta sitä ennen vastikevalvoja tekee vielä kohdistusajon, joka kohdistaa Realialle maksetut suoritukset perinnässä oleviin saataviin. Aineisto muodostetaan ja se lähtee automaattisesti perintäyhtiölle aineiston luomisen jälkeen.

Torstaina tapahtuu sama rutiini Realialle tulleiden suoritusten lähettämisessä, jotta saadaan suoritukset näkymään perjantaina perintäyhtiöllä ja maanantaina aineisto lähtee taas ajantasaisella tiedolla Realialle.



### 3.2.4 Oikeudellinen perintä ja jälkiperintä

Oikeudelliseen perintään eli haasteelle toimeksiannot siirtyvät edelleen manuaalisesti. Perintäyhtiöltä tulee siis normaalisti haastekysely, jonka kohdalla toimitaan samalla tavalla kuin manuaalisessa perinnässä.

Jälkiperintä hoidetaan tässä toimintamallissa myös normaalisti ja siten kuin asiakkuuden kanssa on sovittu.